



Business Studio

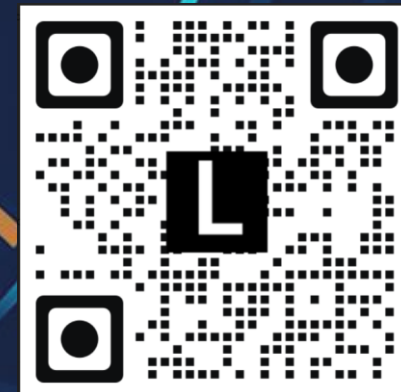


Lozovitskiy.ru

Внедрение системы управления бизнес-процессами на ПО Business Studio 7: организационные и методические вопросы



*Lozovitskiy.ru – ТОП 1
в рейтинге Business Studio*



Цели и задачи проекта внедрения

Цель проекта

Формализация бизнес-процессов, формирование базы взаимоувязанных моделей и регламентов.

Основные задачи проекта

- Анализ текущего состояния бизнес-процессов и уровня регламентации деятельности.
- Разработка Правил моделирования бизнес-процессов.
- Разработка электронных моделей деятельности организации, наполнение справочников.
- Обучение персонала технологии процессного управления, навыкам бизнес-моделирования и использования специализированного программного обеспечения (ПО).
- Разработка шаблонов регламентирующих документов
- Передача членам рабочей группы знаний и навыков, необходимых для дальнейшего самостоятельного описания, эксплуатации и развития бизнес-модели с использованием выбранного инструментария.

Результат

- Соглашение для моделирования бизнес-процессов (утвержденные и адаптированные под организацию).
- Электронные модели деятельности, объектов и оргструктуры.
- Корпоративный портал (web-сайт) регламентации деятельности.
- Обученный персонал, способный самостоятельно поддерживать и развивать бизнес-архитектуру организации в специализированном ПО.

Укрупненный план-график проекта



Последовательность внедрения Business Studio

Шаг 1 Методика организационного развития

Обучение руководителей и ключевых специалистов технологии процессного управления

Разработка корпоративной методики процессного описания

Разработка модели бизнес-процессов верхнего уровня, классификатора бизнес-процессов

Результат: сформировано единое понимание технологии управления деятельностью организации, разработаны модели бизнес-процессов верхнего уровня и матрица распределения ответственности, Правила моделирования и регламентации бизнес-процессов, обучен и мотивирован персонал на применение технологии процессного управления.

Шаг 2 Применения инструментария организационного развития

Обучение руководителей и ключевых специалистов работе в Business Studio

Наполнение справочников Business Studio, настройка шаблонов отчетов

Разработка моделей, регламентов бизнес-процессов и процедур

Результат: определены и зафиксированы зоны ответственности руководителей, заведены основные справочники в Business Studio, разработаны диаграммы и регламенты «пилотных» бизнес-процессов, настроены шаблоны отчетов в Business Studio, обучен персонал для дальнейшей самостоятельной работы.

Обучение по курсу: «Управление бизнес-процессами, внедрение процессного подхода к управлению»

Цель обучения

Подготовить руководителей и ключевых специалистов к выполнению проекта, дать знания в области управления организацией, проектирования бизнес-процессов, разработать модель бизнес-процессов верхнего уровня и модель распределения ответственности за бизнес-процессы верхнего уровня, познакомиться с информационными технологиями регламентации бизнес-процессов и формирования организационно-распорядительной документации

Основные разделы

Содержание

Понятие бизнес-архитектуры
Процессы в бизнес-модели компании

Эволюция описаний бизнес-архитектуры; Логика построения бизнес-архитектуры; Разработка корпоративной архитектуры «как надо»; Компоненты электронных моделей и регламентов компаний; Построение системы управления изменениями; Общая схема начального структурирования компании.

Выделение и классификация бизнес-процессов

Подходы к моделированию процессов; Алгоритм построения модели бизнес-процессов; Классификация бизнес-процессов; Характеристика процессов; Методика выделения бизнес-процессов верхнего уровня; Примеры моделей бизнес-процессов верхнего уровня.

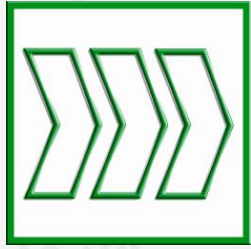
Пошаговое моделирование бизнес-процесса

Цели моделирования бизнес-процессов; Правила моделирования БП; Логическая структура моделей; Текстовый, табличный и графический способы описания бизнес-процесса; Вопросы, которые интересуют пользователей при моделировании процессов; Идентификация процесса, основные параметры; Выбор фокуса при моделировании процесса; Методика моделирования бизнес-процесса

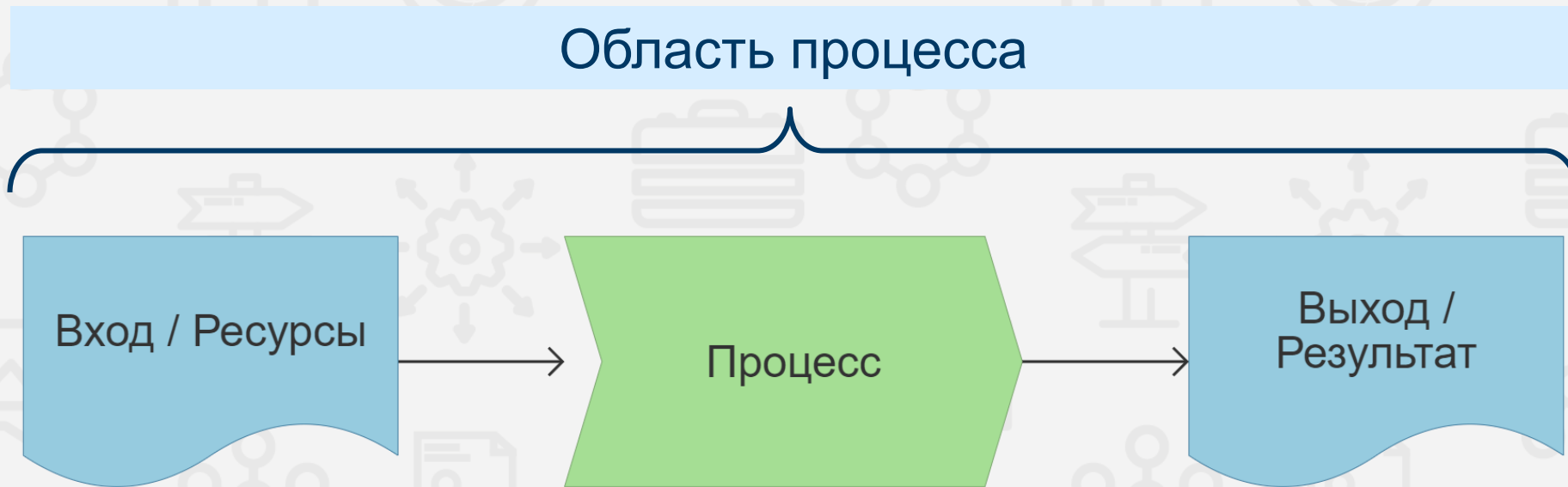
Нотации моделирования – инструменты процессного подхода

Использование различных нотаций для детализации описания бизнес-процессов; Формирование модели бизнес-процесса в нотациях VAD/IDEF0, BPMN/Basic Flow Chart/Cross-functional Flow Chart, EPC; Публикация бизнес-архитектуры в Web; Business Studio, общая архитектура.

Модель управления процессом



«**Бизнес-процесс**» – это повторяющаяся деятельность по достижению результата преобразуя вход в выход (ресурсы в результат)



Разработка бизнес-архитектуры



Компания с управляемой бизнес-архитектурой, позволяет оперативно подстраивать деятельность (внутреннюю среду) под новые вызовы внешней среды

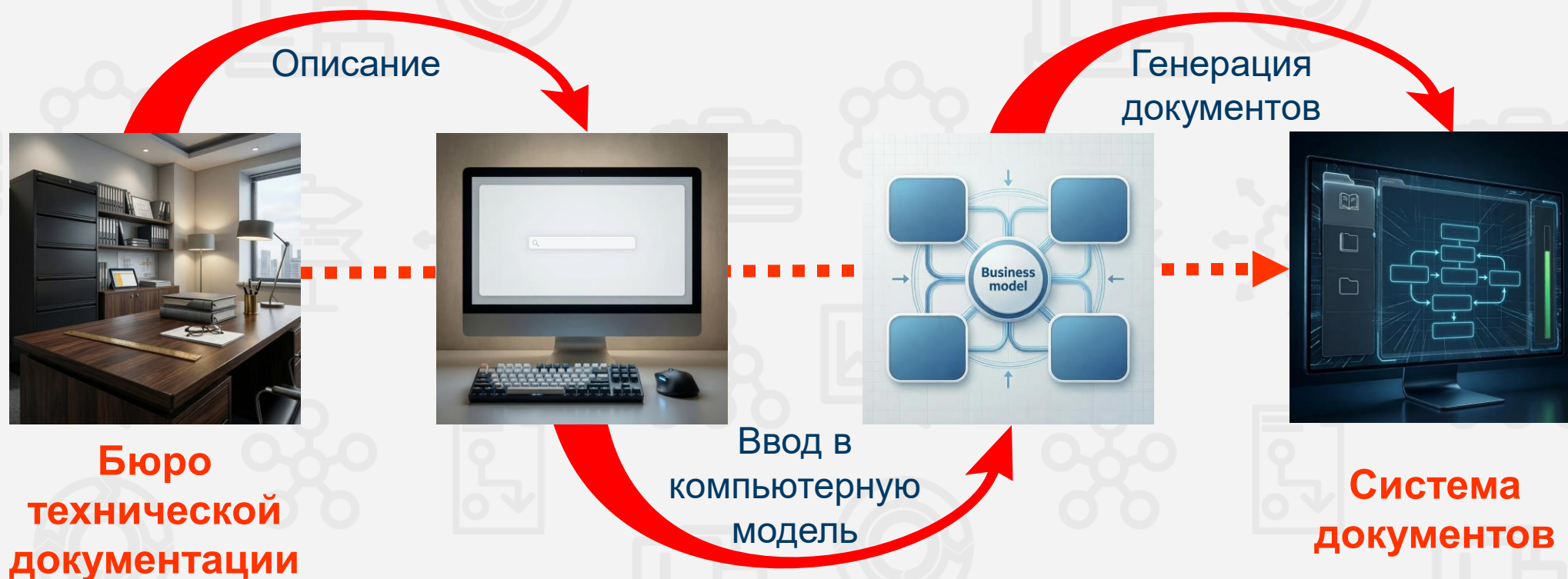
Компоненты электронных моделей и регламентов



Технология реализации задачи

Технологии бизнес-моделирования являются новым способом решения задачи формирования и поддержания в актуальном состоянии организационных регламентов.

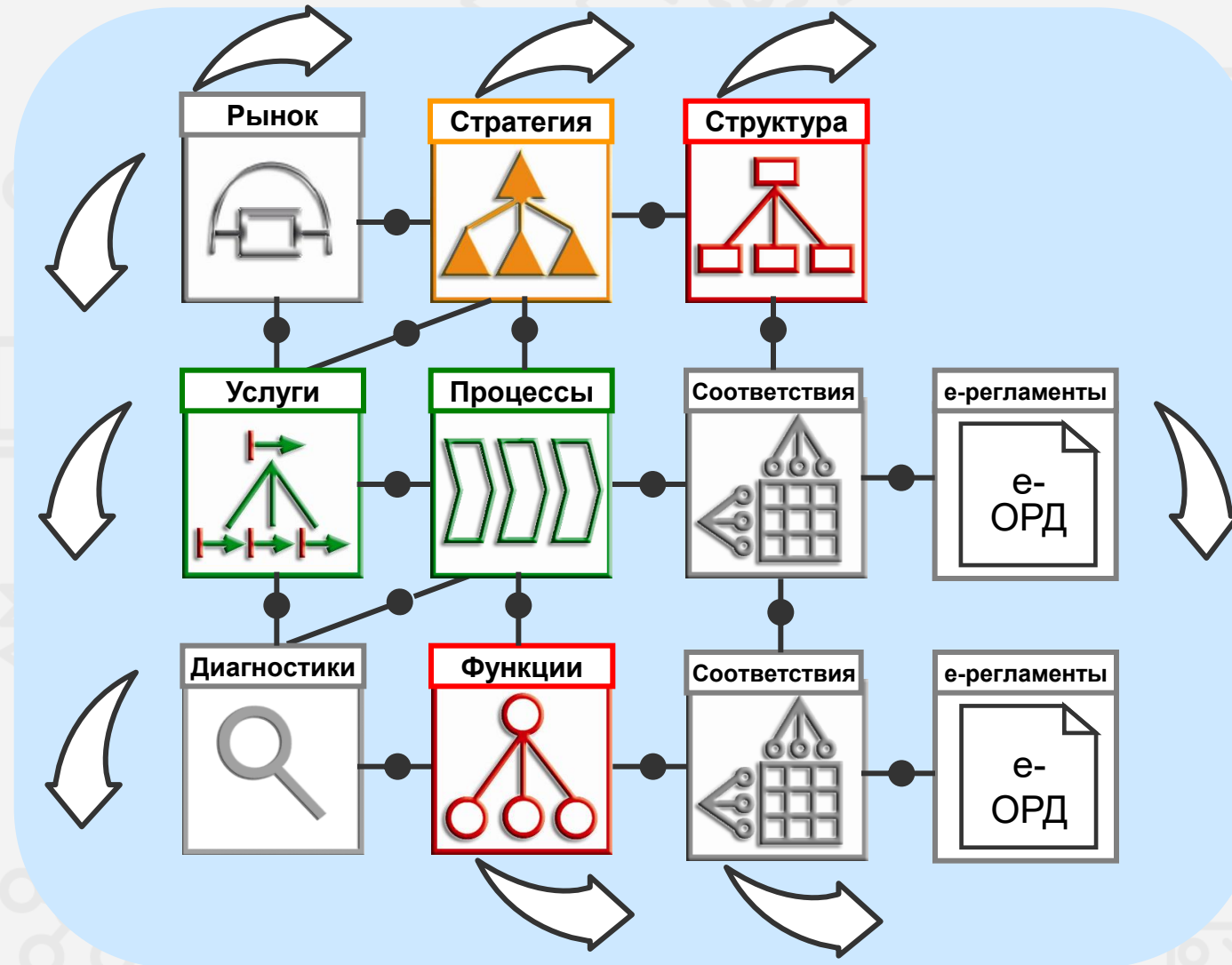
Описав в электронной модели деятельность компании (на функциональном и процессном уровнях) и распределение ответственности за ее реализацию между подразделениями и сотрудниками, можно получать описание корпоративной архитектуры и регламенты как отчеты из модели.



Революция информационных технологий (ИТ)



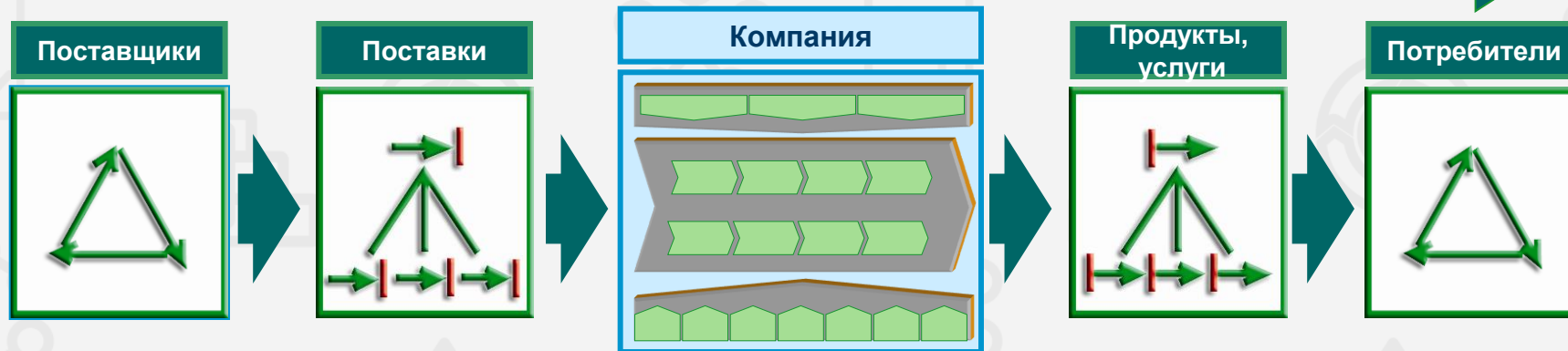
Общая схема начального структурирования компании



Моделирование деятельности организации

Компания, реализуя процессы и проекты, предоставляет продукты и услуги, потребляя и перерабатывая ресурсы

Поток продуктов и услуг





















Финансовый поток

















Для организации своей деятельности компания использует бизнес-модели (процессы, проекты, функции, цикл управления, оргструктура, финструктура)



Пошаговое построение модели бизнес-процессов верхнего уровня

1. Систематизировать процессы компании			
			Управление и развитие
			Основная деятельность
			Обеспечивающая деятельность

2. Назначить владельцев процесса			
			  
			  
			  

3. Уточнить сферы взаимодействия процессов	
    	
    	
    	

Классификация бизнес-процессов

Основные бизнес-процессы

- ☐ Создание добавленной стоимости продукта
- ☐ Создание продукта, представляющего ценность для внешнего клиента
- ☐ Формирование результата, за который внешний клиент готов платить деньги
- ☐ Нацеленность на получение прибыли

Обеспечивающие бизнес-процессы

- ☐ Клиентами являются основные бизнес-процессы
- ☐ Создание инфраструктуры компании
- ☐ Поддержка работоспособности других бизнес-процессов

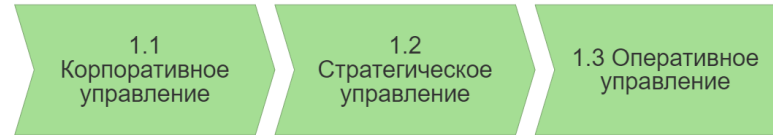
Бизнес - процессы управления и развития

- ☐ Планирование, постановка задачи, анализ и контроль, регулирование
- ☐ Формирование централизованной системы управления
- ☐ Определение приоритетов и распределение ресурсов
- ☐ Организация взаимодействия всех бизнес-процессов
- ☐ Обеспечение совершенствования деятельности компании
- ☐ Создание новых продуктов и услуг

Модель процессов верхнего уровня VAD



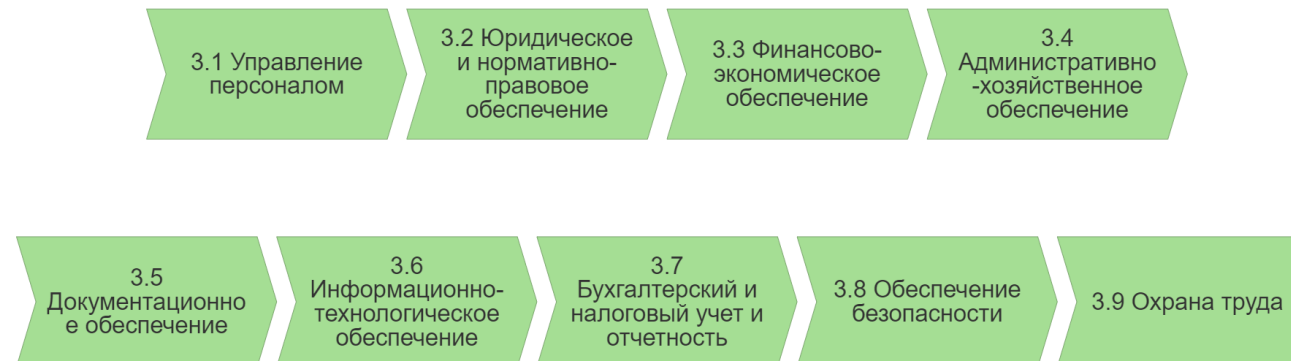
1 Процессы управления и развития



2 Процессы основной деятельности



3 Процессы обеспечивающей деятельности



Модель закрепления ответственности за бизнес-процессы

Lozovitskiy.ru

Процессы верхнего уровня	Ответственные руководители	Головные подразделения
2. Сфера основной деятельности		
2.1 Продажи	Коммерческий директор	Отдел продаж
2.2 Управление портфелем проектов	Технический директор	Проектный отдел
2.3 Проектирование	Технический директор	Производственно-технический отдел
2.4 Закупка	Коммерческий директор	Отдел материально-технического снабжения
2.5 Осуществление проектных работ	Директор по производству	Монтажный участок №1 Монтажный участок №2
2.6 Сервисное обслуживание клиентов	Начальник отдела сервисного обслуживания	Отдел сервисного обслуживания

Характеристика специалиста и руководителя

Специалист

- **направленность на однородную работу** (специализация, разделение труда);
- **образцовое выполнение** своих функций, «вертикальное» мышление, цениться «глубина» знаний;
- контролируемый **исполнитель**;
- **курсы обучения** с высокой специализацией, предметность знаний;
- в определении эффективности и оплате труда **основа оценка деятельности**;
- критерий продвижения в должности: **эффективность** выполнять работу;
- **цель деятельности: удовлетворение потребностей руководителя**;
- **при наделении властными полномочиями** взаимоотношения с коллегами выстраивает как **контролёр, секретарь, администратор**.

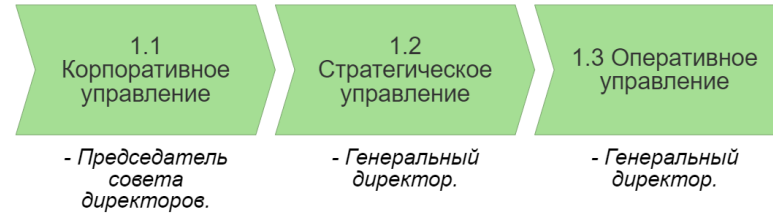
Руководитель

- направленность на **многоплановость, горизонтальное «сжатие» работ**;
- **создание команды, руководство процессом (проектом)**, цениться «широта» знаний;
- **принятие самостоятельных решений**;
- **от курсов обучения к образованию**, чем выше должность, тем меньше специализация (при обучении высших руководителей нет специализации), формирование правильной «картины» мира;
- в определении эффективности и оплате труда **основа оценка результата**;
- критерий продвижения в должности: **способность организовать новую (непонятную) работу**;
- **цель деятельности: удовлетворение потребностей клиента** (потребителя результата);
- взаимоотношения с коллегами – **лицо принимающее решение, лидер, наставник, тренер**.

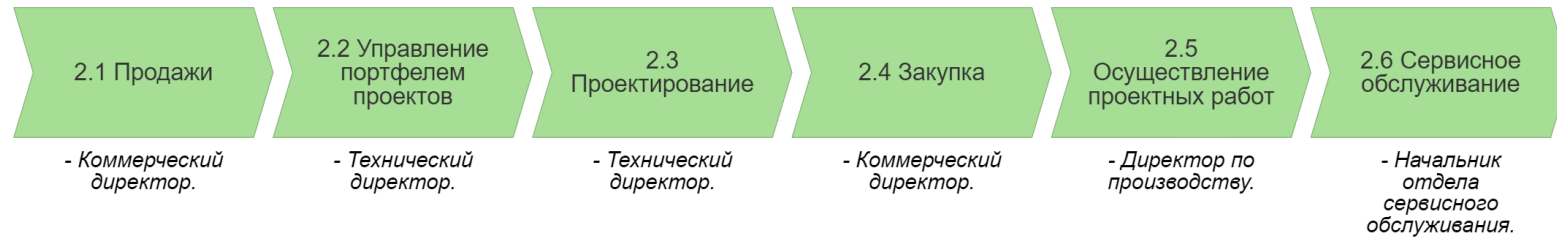
Модель процессов верхнего уровня VAD



1 Процессы управления и развития



2 Процессы основной деятельности

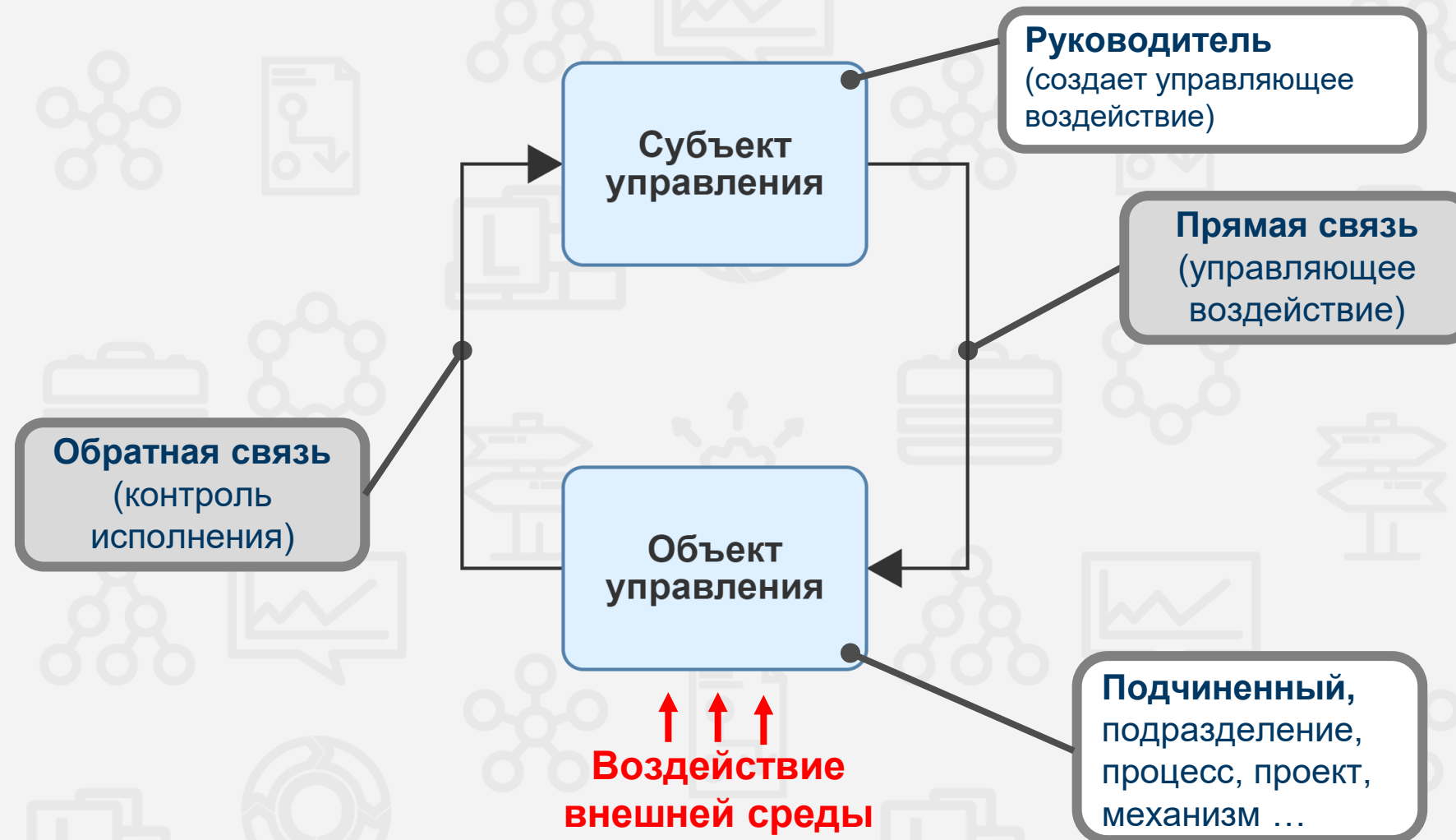


3 Процессы обеспечивающей деятельности



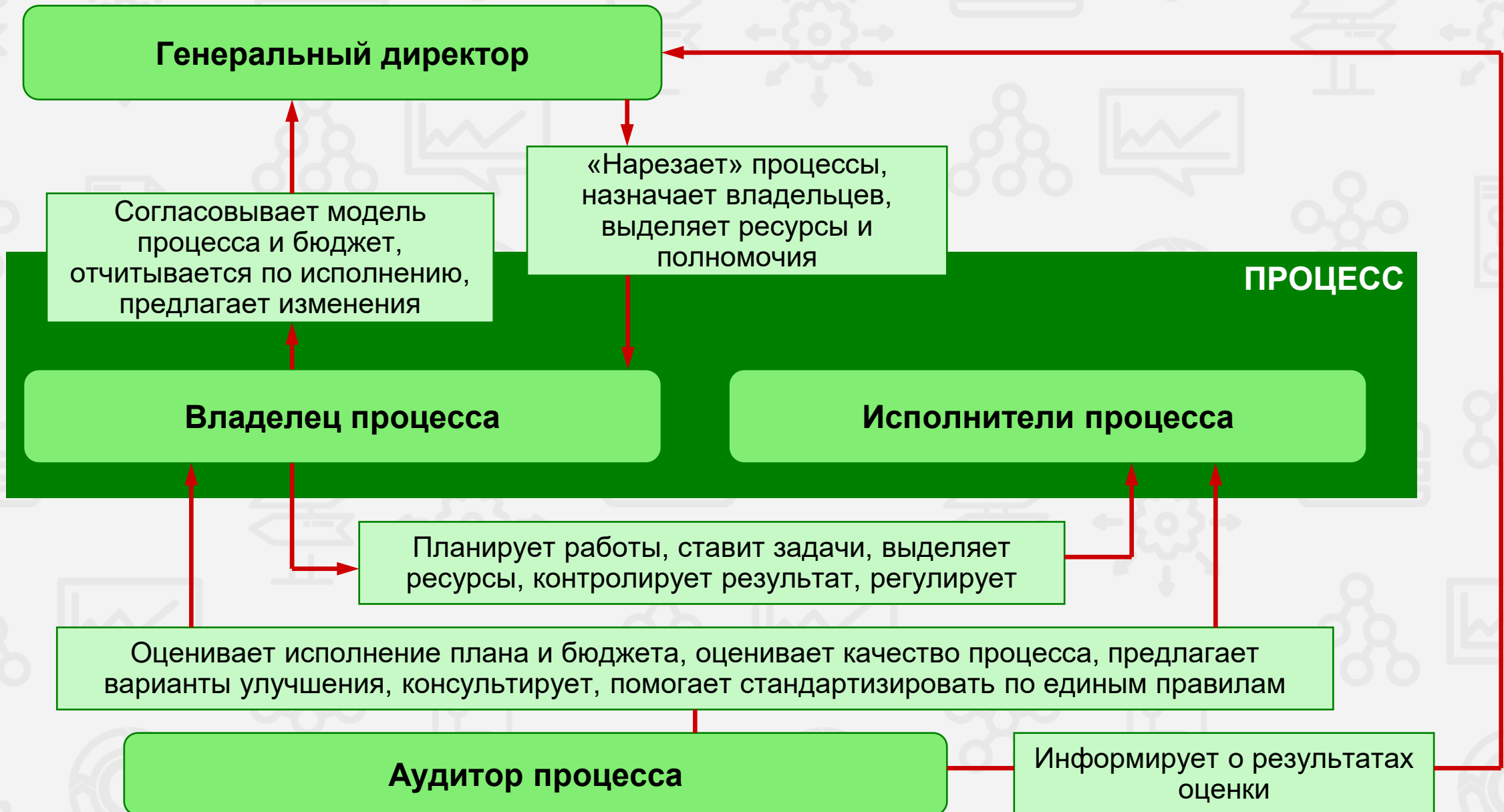
Модель системы управления

Управление — прогнозирование, планирование, организация, мотивация, координация и контроль, направленные на формулировку и достижение целей деятельности организации



- Для каждого уровня управления определяется объем полномочий и ответственности (стоимость закупок, заключения договоров, кадровые вопросы)
- Уровень полномочий и ответственности пересматриваются в зависимости от изменения внутренней и внешней среды Компании
- Руководитель каждого уровня должен постоянно задавать себе 2 вопроса:
 1. Не много власти ли я дал подчиненным?
 2. ... ?

Ролевое участие в бизнес-процессе



Шаг 1

Модель процессов
верхнего уровня

Разработка методики
процессного описания

Обучение руководителей и
ключевых специалистов
методики процессного
описания

Результат: разработка модели бизнес-процессов верхнего уровня и матрицы распределения ответственности, Правил описания бизнес-процессов, обучение и мотивация персонала на структуризацию деятельности

Шаг 2

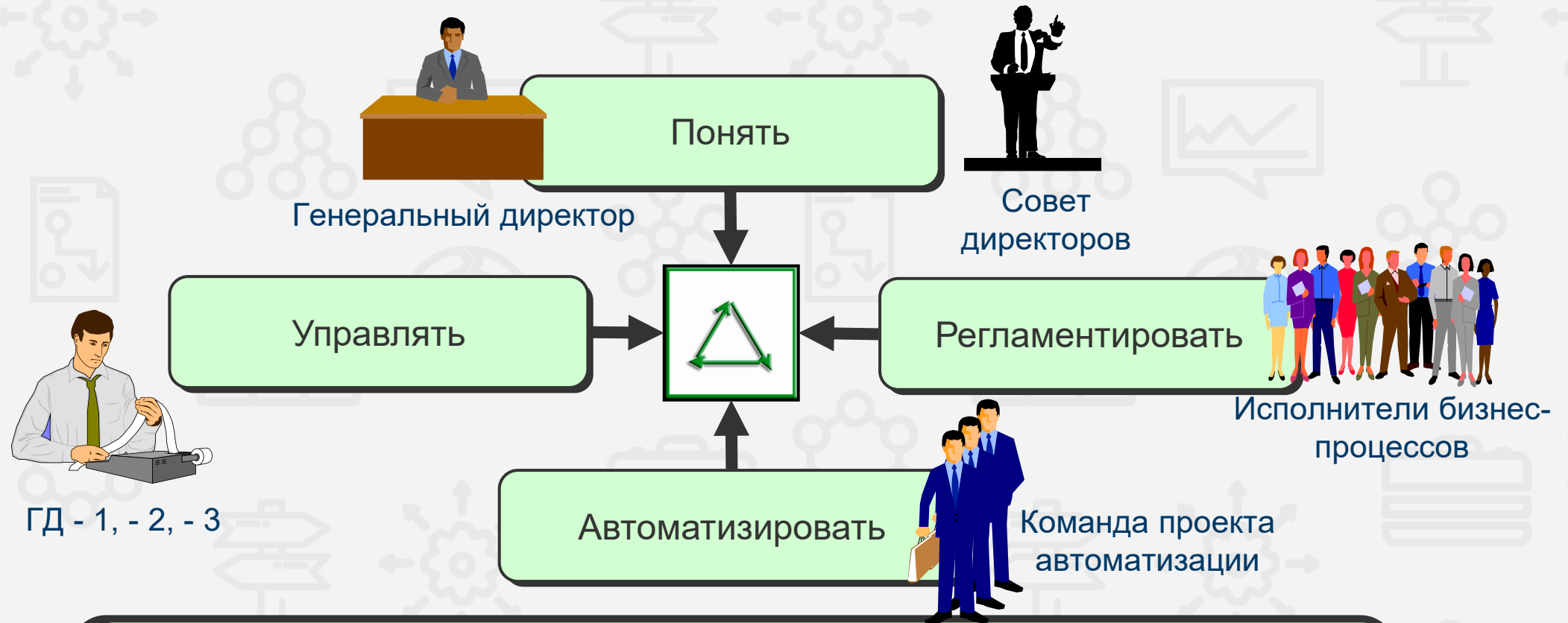
Разработка
классификатора
бизнес-процессов

Разработка диаграмм,
уточнение
классификатора

Разработка регламентов
бизнес-процессов

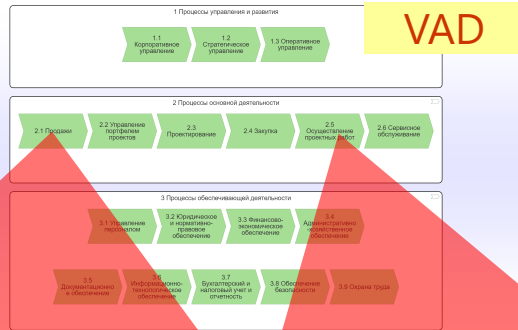
Результат: совершенствование деятельности организации (выход на новый качественный уровень), создание условий для внедрения различных информационных систем

Цели моделирования бизнес-процессов

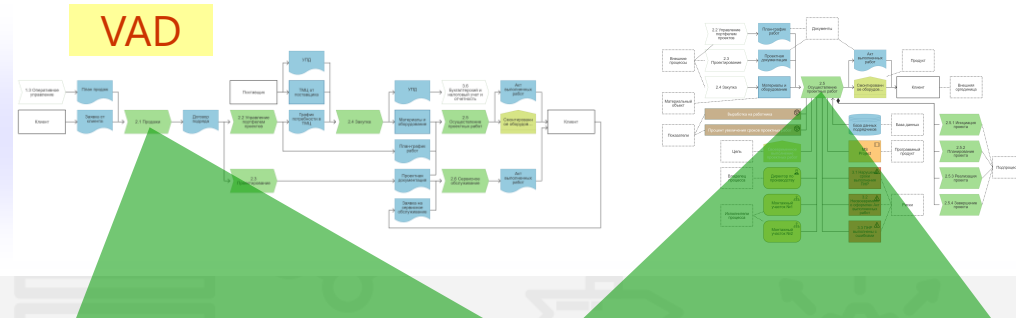


Модель – представление бизнес-процесса на специализированном языке (с помощью специализированной нотации – текстовой, табличной, графической), используемое при организации деятельности компании

Логическая структура моделей (VAD; BPMN; EPC)



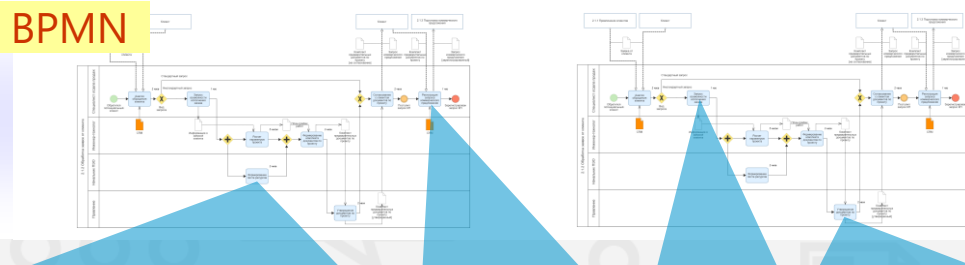
Модель процессов верхнего уровня диаграмма в нотации VAD
Стратегия деятельности, глобальный взгляд на бизнес, коммуникации с заинтересованными сторонами, мониторинг общих показателей деятельности.



Первый уровень детализации ВУ, диаграммы в нотациях VAD

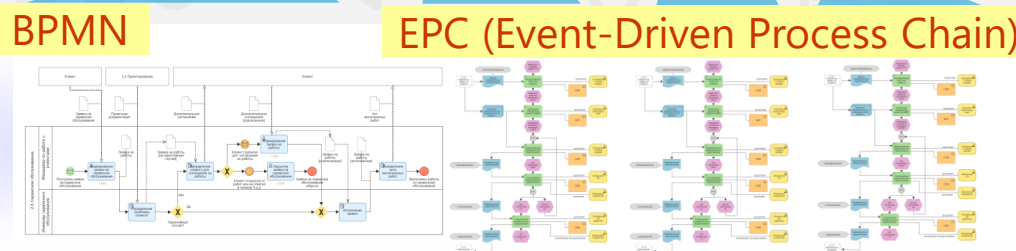
VAD (окр.) – диаграмма окружения процесса, выделение основных элементов.

VAD - управление процессами, описания взаимодействия процессов, определение информационных, материальных и финансовых потоков, обратных связей, рисков, целей, показателей, границ процессов



Второй уровень детализации ВУ, диаграммы в нотации BPMN

Логика исполнения процесса, взаимодействие подразделений, должностных лиц и ролей, отображение информационных потоков, использования информационных систем, баз данных

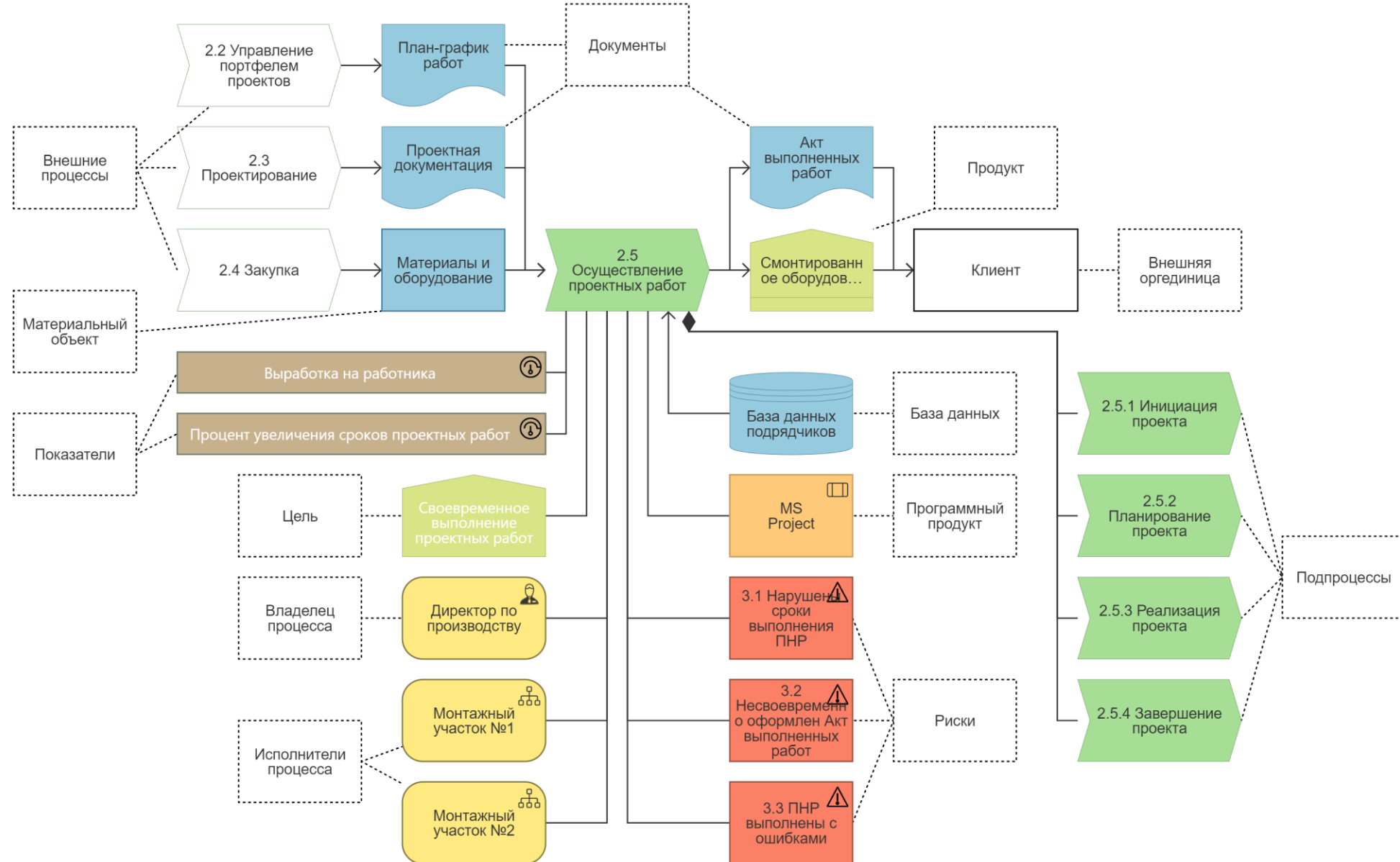


EPC (Event-Driven Process Chain)

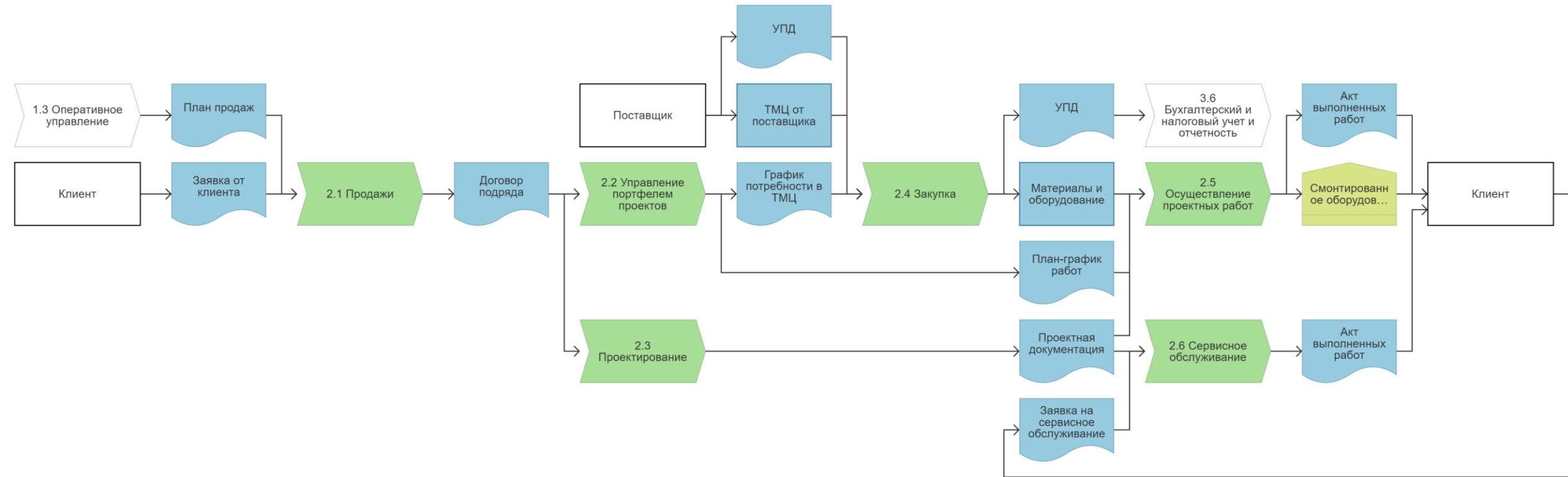
Третий уровень детализации ВУ, диаграммы в нотации BPMN/EPC

Работа исполнителей, логика работы информационной системы, автоматизация операций, событийная цепочка, взаимодействие информационных систем, использование баз данных

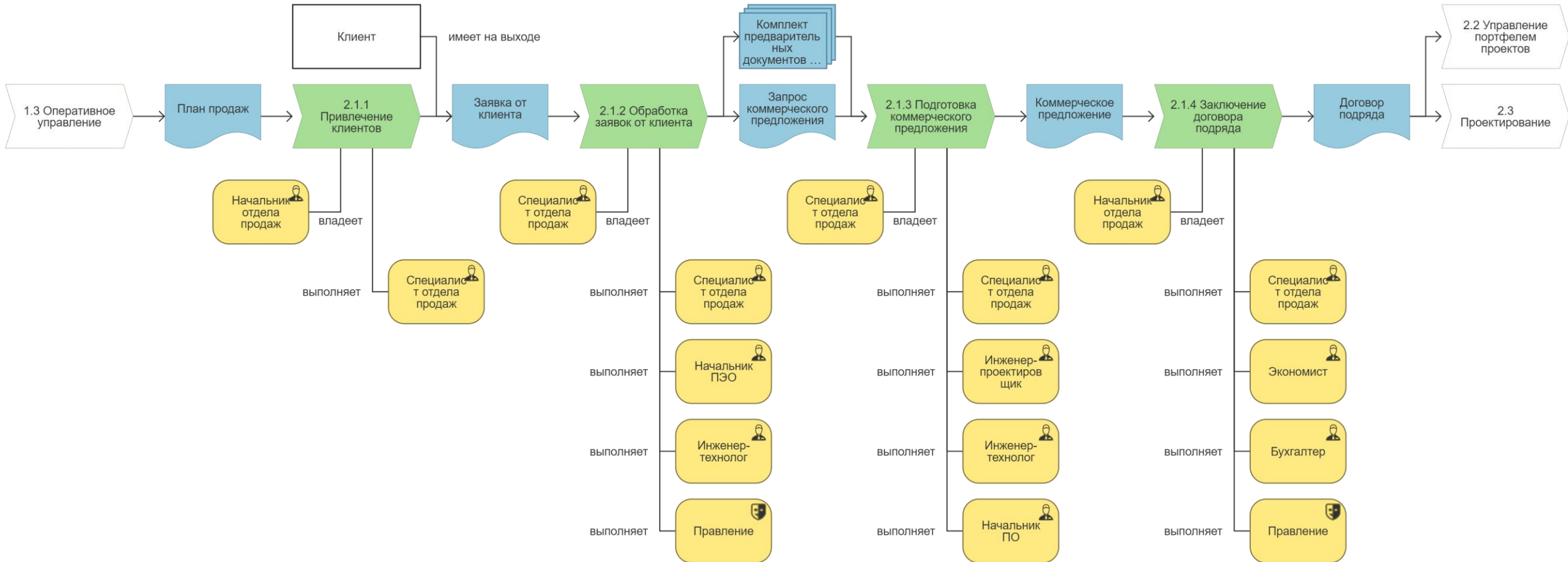
Первый уровень детализации VAD - окружение



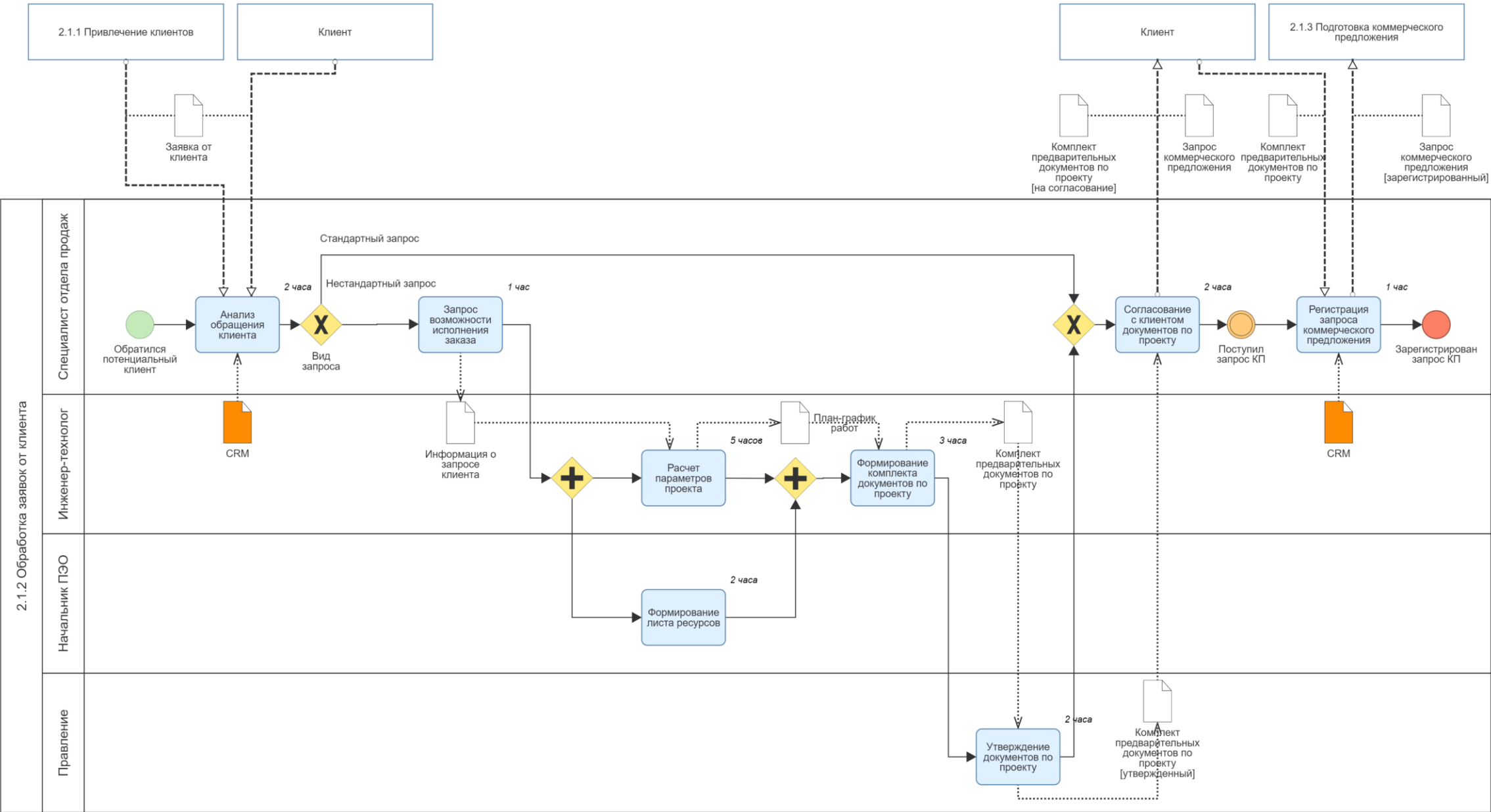
Цепочка взаимодействия процессов VAD



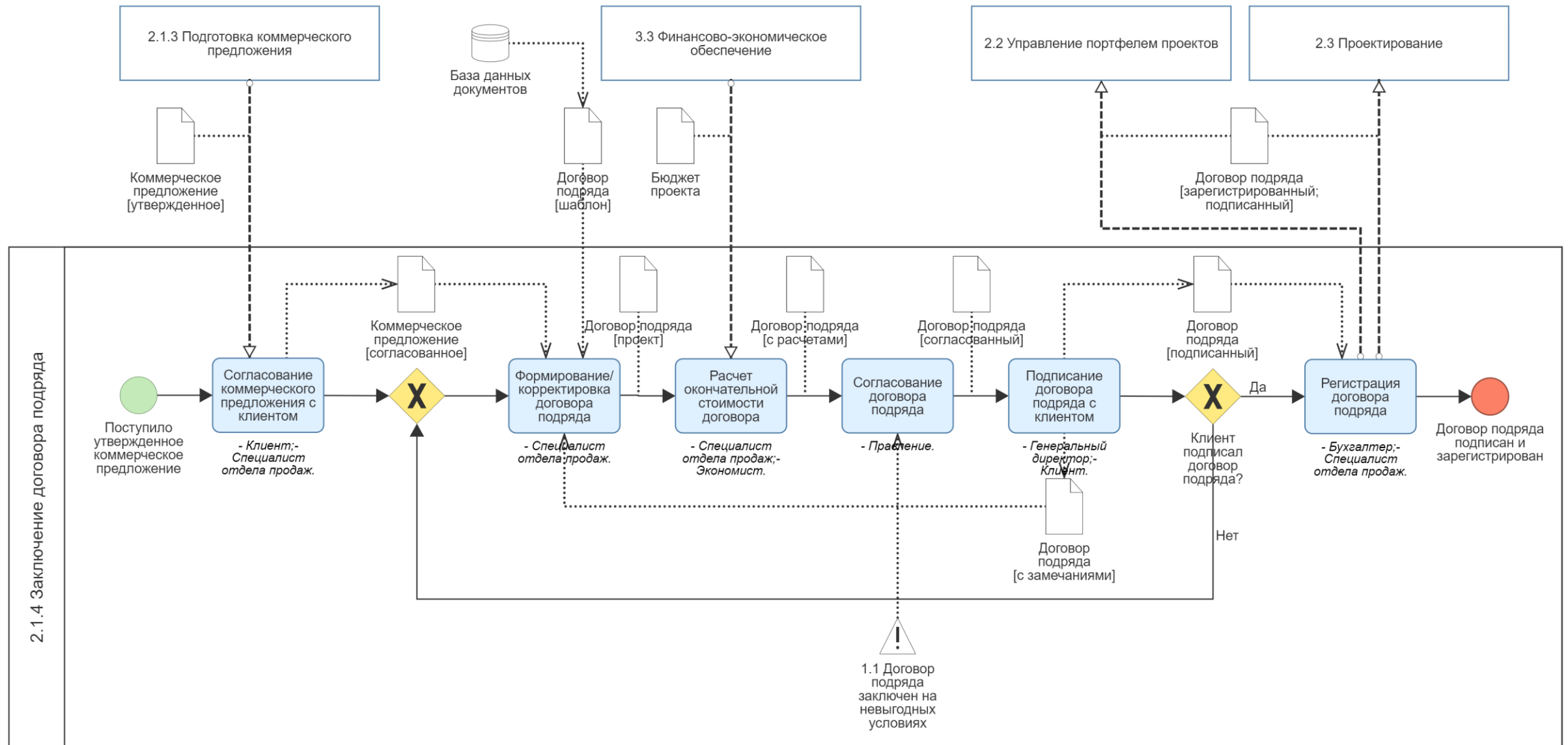
Первый уровень детализации VAD



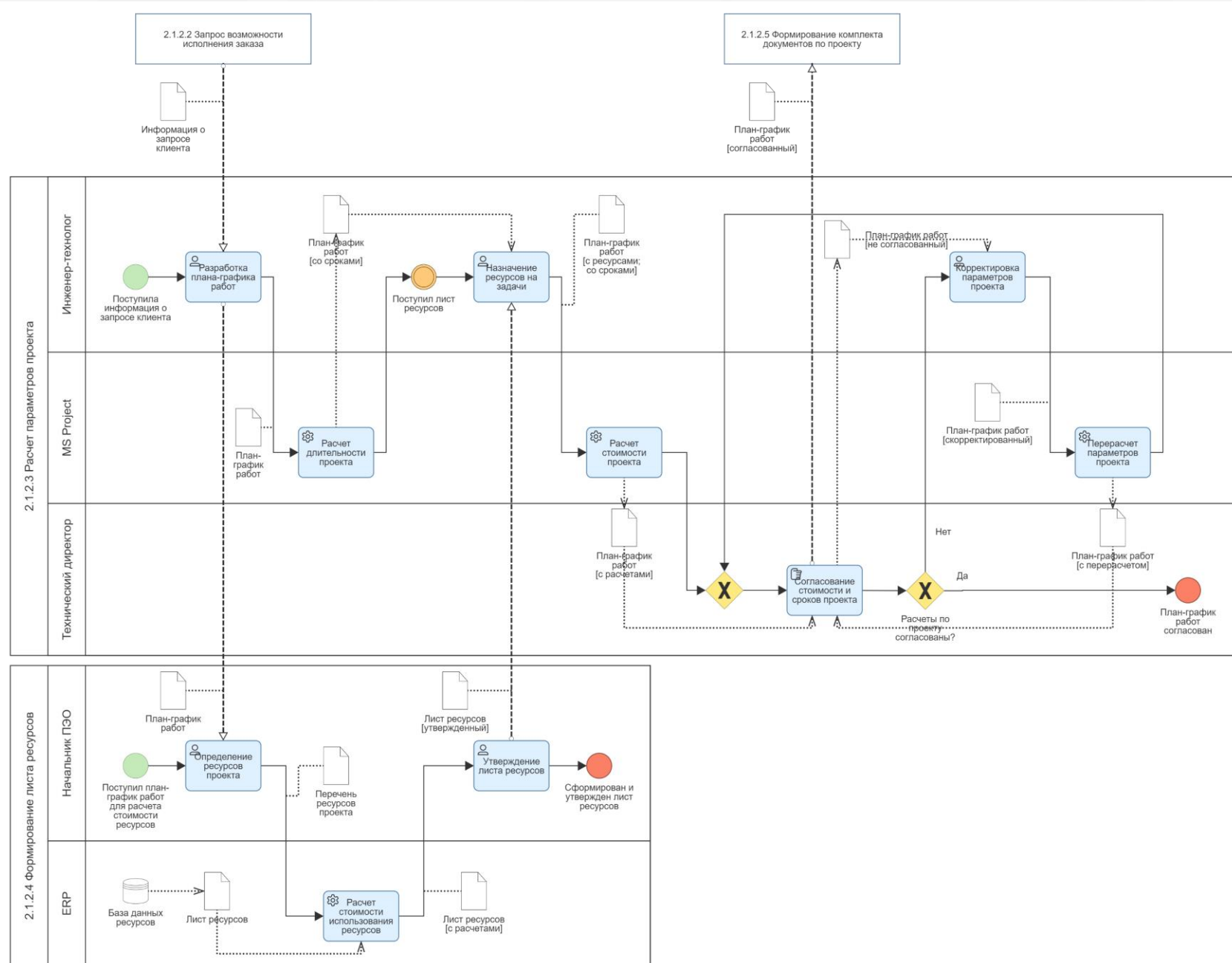
Второй уровень детализации BPMN



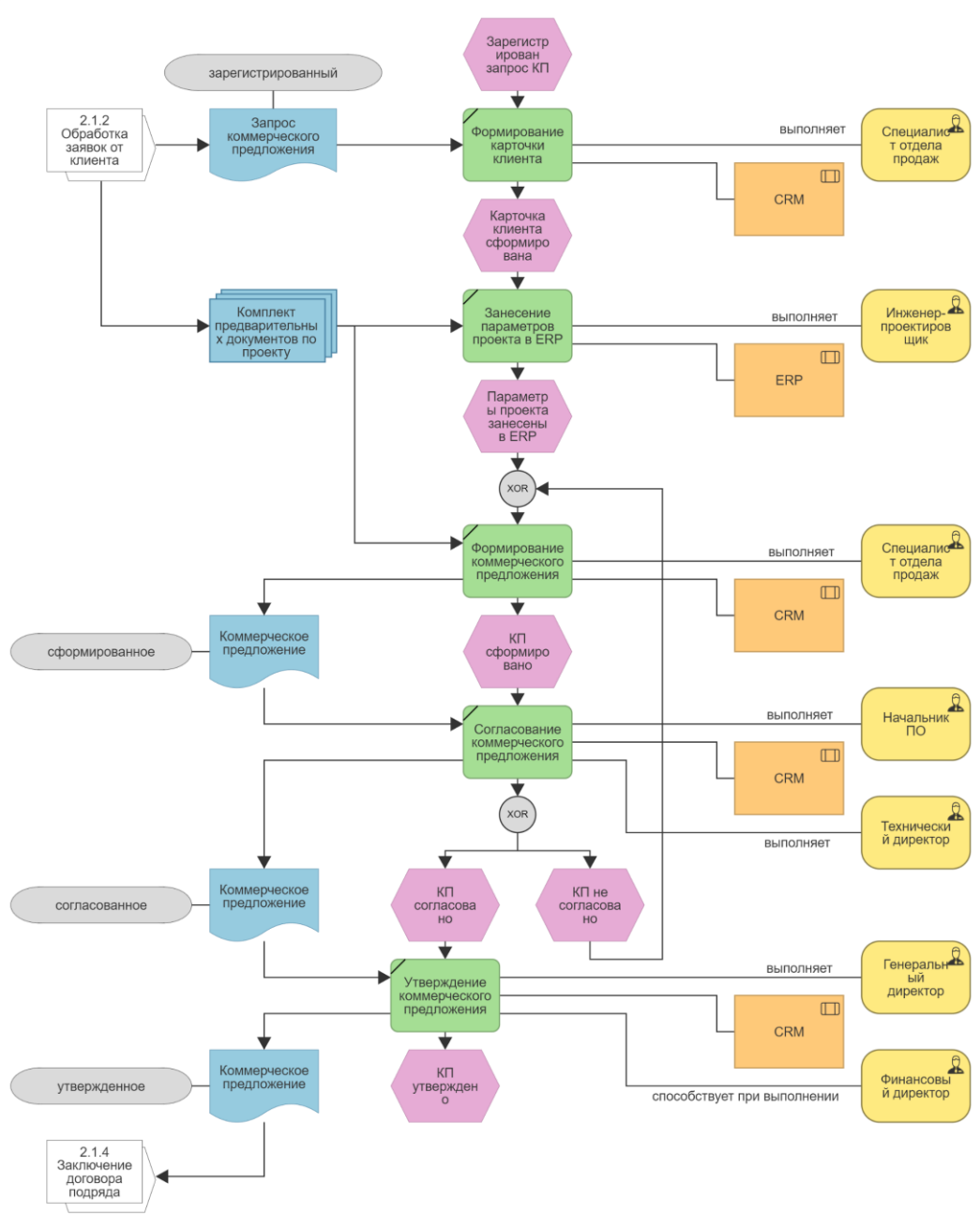
Второй уровень детализации BPMN (без дорожек)



Третий уровень детализации BPMN



Третий уровень детализации EPC



↶ ↷

Редактирование

Отчеты

Доп. свойства

Деятельность

Модель процессов ВУ ООО "Проект-климат инжиниринг"

1 Процессы управления и развития

2 Процессы основной деятельности

2.1 Продажи

2.1.1 Привлечение клиентов

2.1.2 Обработка заявок от клиента

2.1.2.1 Анализ обращения клиента

2.1.2.2 Запрос возможности исполнения заказа

2.1.2.3 Расчет параметров проекта

2.1.2.4 Формирование листа ресурсов

2.1.2.5 Формирование комплекта документов по проекту

2.1.2.6 Утверждение документов по проекту

2.1.2.7 Согласование с клиентом документов по проекту

2.1.2.8 Регистрация запроса коммерческого предложения

2.1.3 Подготовка коммерческого предложения

2.1.4 Заключение договора подряда

2.2 Управление портфелем проектов

2.3 Проектирование

2.4 Закупка

2.5 Осуществление проектных работ

2.5.1 Инициация проекта

2.5.2 Планирование проекта

2.5.3 Реализация проекта

2.5.4 Завершение проекта

2.6 Сервисное обслуживание

3 Процессы обеспечивающей деятельности

Осн...

Спр...

Про...

Вер...

2.1.2 Обработка за...

2.1.2 Обработка заявок от клиента (Процесс BPMN)

Основные

Жизненный цикл

2.1.2

Название

Обработка заявок от клиента

Содержание деятельности

Согласование с клиентом условий сотрудничества, выгодных для обеих сторон.

Требования к срокам

Не более 3 рабочих дней.

Описание

Параметры BPMN

Компенсация

Тип цикла BPMN

Выберите значение

Участники деятельности

Участник	Название связи
Правление	выполняет
Инженер-технолог	выполняет
Начальник ПЭО	выполняет
Специалист отдела продаж	выполняет
Специалист отдела продаж	владеет

Добавить строку

Нормативно-справочная документация

Документ

Проектная документация

Добавить строку

Показатели

2.1.2 Обработка заявок от клиента (Процесс BPMN)

2.1.2

Название

Обработка заявок от клиента

Содержание деятельности

Согласование с клиентом условий сотрудничества, выгодных для обеих сторон.

Требования к срокам

Не более 3 рабочих дней.

Описание

Параметры BPMN

Компенсация

Тип цикла BPMN

Выберите значение

Участники деятельности

Участник	Название связи
Правление	выполняет
Инженер-технолог	выполняет
Начальник ПЭО	выполняет
Специалист отдела продаж	выполняет
Специалист отдела продаж	владеет

Добавить строку

Нормативно-справочная документация

Документ

Проектная документация

Добавить строку

Показатели

Создание модели процесса



Этапы создания регламента бизнес-процесса



Проведение интервью с Владелцем процесса



Моделирование процесса в нотации VAD



Декомпозиция подпроцессов в нотации BPMN/EPС



Заполнение информации о процессе и подпроцессах



Формирование регламентов процесса и подпроцессов



Согласование регламентов с Владелцем процесса



Совместная работа **Владельца процесса** и **Бизнес-аналитика** позволяет **структурировать бизнес-процесс** и увязать его в **общей модели бизнес-архитектуры**

Задачи проектной группы

1) Использование единого инструмента (программного продукта) для моделирования и описания БП	1 2 3
2) Создание и соблюдение единых правил моделирования БП	1 2 3
3) Определение порядка согласования и утверждения моделей БП	1 2 3
4) Формирование единого «подчерка» при моделировании и регламентации БП	1 2 3
5) Создание единых шаблонов отчетов	1 2 3
6) Проведение нормоконтроля разработанных моделей и регламентов всей проектной группой	1 2 3
7) Доработка (кастомизация) выбранного программного продукта для моделирования БП	1 2 3

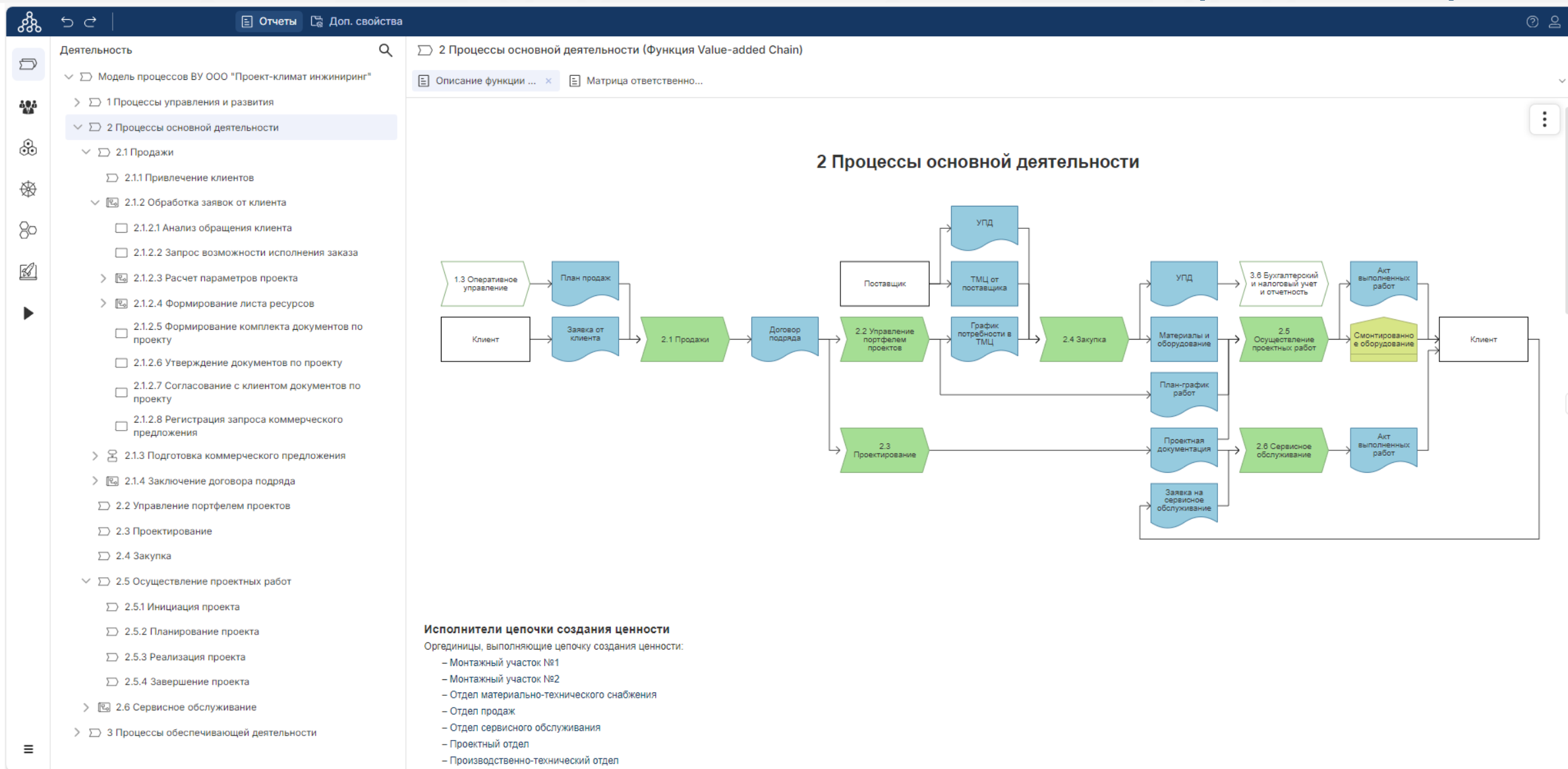
1	2	3
1	2	3
1	2	3

Задачи выполняются до начала моделирования БП

Задачи выполняются в процессе моделирования БП

Задачи выполняются после моделирования БП

Доведение информации до исполнителей (BS Viewer)



Для работников компании настраиваются конкурентные лицензии BS Viewer, с помощью которых можно просматривать модели процессов, оргструктуры, стратегических карт, рисков и т.д. Отдельно выгружать данные из базы не нужно. Пользователь с лицензией BS Viewer сразу видит актуальные модели и отчеты.

Система взаимосвязанных информационных моделей деятельности предприятия



Регламенты процессов, процедур, инструкции

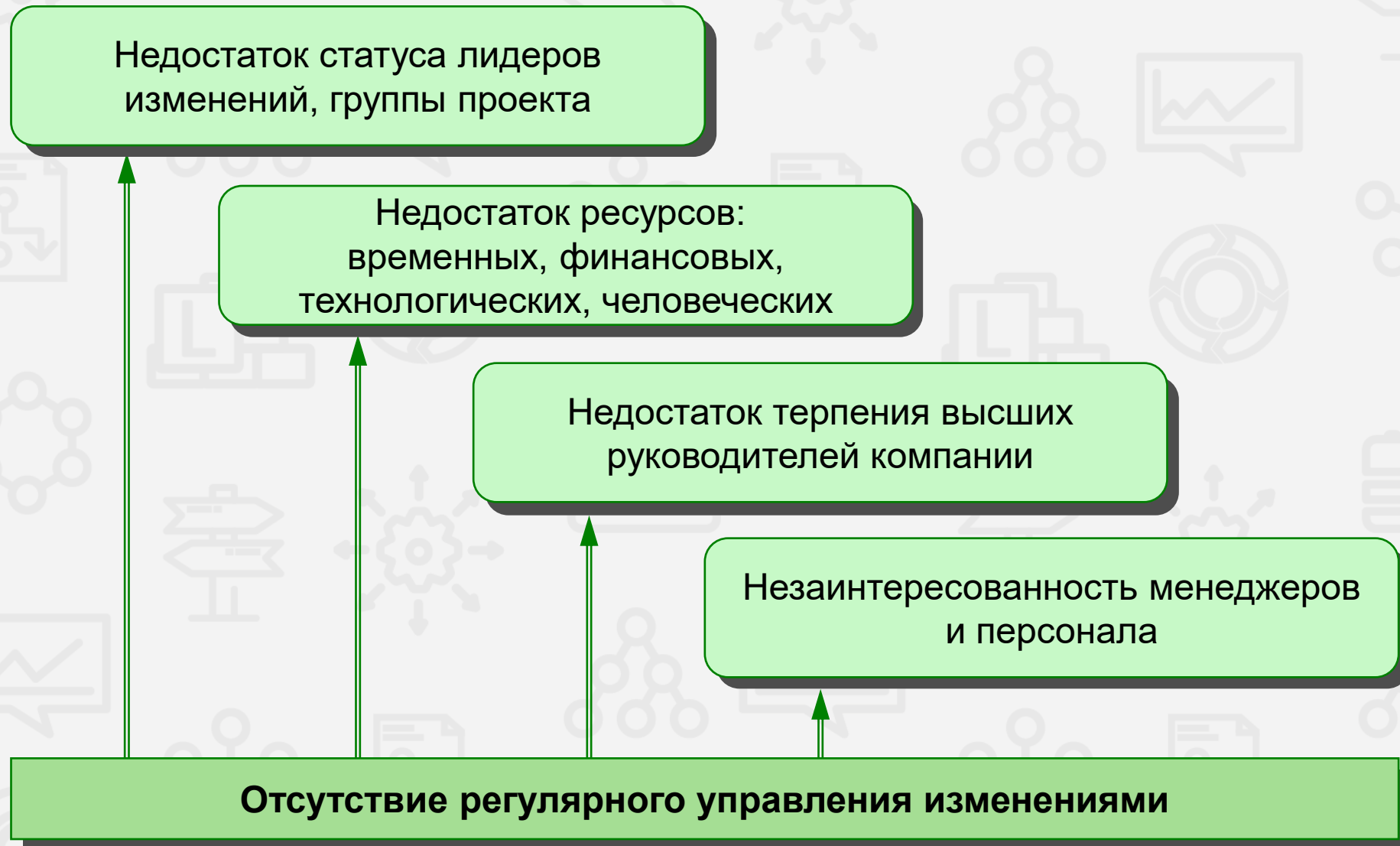


- Начало, результат выполнения процесса
- Владелец, разработчик процесса
- Исполнители процесса
- Субъекты, принимающие участие в выполнении процесса
- Документация процесса
- Диаграмма процесса
- Взаимодействие с другими процессами
- Ход исполнения процесса

- Начало, результат выполнения процедуры
- Время окончания процедуры
- Владелец, разработчик процедуры
- Исполнители процедуры
- Субъекты, принимающие участие в выполнении процедуры
- Входы процедуры
- Выходы процедуры
- Документация процедуры
- Диаграмма процедуры
- Ход исполнения процедуры
- Управление отклонениями

- Общие положения
- Руководитель подразделения
- Функциональное подчинение структурных единиц
- Цели деятельности подразделения
- Функциональное подчинение штатных единиц
- Документация
- Права, ответственность
- Организационная структура
- Бизнес-процессы подразделения, участие в выполнении бизнес-процессов
- Прочие задачи и функции
- Критерии оценки деятельности подразделения

Проблемы при внедрении процессного подхода к управлению



Результат проекта

Задачи на следующий период

[illegible]

- Функциональные объекты
 - 📁 Документы
 - 📁 Коммерческие документы
 - 📄 Акт выполненных работ
 - 📄 Договор подряда
 - 📄 Дополнительное соглашение
 - 📄 Запрос коммерческого предложения
 - 📄 Заявка на сервисное обслуживание
 - 📄 Заявка от клиента
 - 📄 Коммерческое предложение
 - 📄 План продаж
 - 📄 УПД
 - 📁 Проектные документы
 - 📁 Базы данных
 - 📄 База данных документов
 - 📄 База данных подразчиков
 - 📄 База данных ресурсов
 - 🕒 Информация
 - 📁 Материальные объекты
 - 📁 Программные продукты
 - 📄 CRM
 - 📄 ERP
 - 📄 MS Project
 - 📄 Прочие
 - 📁 Термины
 - 📄 Сообщения
 - 📁 Наборы объектов
 - 📄 Комплект предварительных документов по проекту

[illegible][illegible]

СМК

- Пакеты документации СМК
 - Стандарты
 - ISO 16949:2016
 - ISO 9001:2015
 - 1 Область применения
 - 2 Нормативные ссылки
 - 3 Термины и определения
 - 4 Среда организации
 - 5 Лидерство
 - 6 Планирование
 - 7 Средства обеспечения
 - 8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг
 - 9 Оценка результатов деятельности
 - 10 Улучшение
 - ISO 14001:2015
 - Прочие элементы СМК

The diagram illustrates the structure of the 'Management of the Organization' discipline, organized into three main process groups, each represented by a light blue rounded rectangle containing numbered green arrows pointing right.

- 1 Процессы управления и развития (Processes of Management and Development)**
 - 1.1 Категоризация управления (Categorization of Management)
 - 1.2 Стратегическое управление (Strategic Management)
 - 1.3 Оперативное управление (Operational Management)
- 2 Процессы базовой деятельности (Basic Activity Processes)**
 - 2.1 Продажи (Sales)
 - 2.2 Управление портфелем проектов (Project Portfolio Management)
 - 2.3 Проектирование (Design)
 - 2.4 Защита (Protection)
 - 2.5 Организационные процессы работы (Organizational Work Processes)
 - 2.6 Сервисное обслуживание (Service Support)
- 3 Процессы обеспечения деятельности (Activity Support Processes)**
 - 3.1 Управление персоналом (Personnel Management)
 - 3.2 Классификация и кодирование правил поведения (Classification and Coding of Behavior Rules)
 - 3.3 Финансово-материальное обеспечение (Financial and Material Support)
 - 3.4 Административно-хозяйственное обеспечение (Administrative and Household Support)
 - 3.5 Документальное обеспечение (Documentary Support)
 - 3.6 Информационно-технологическое обеспечение (Information and Technological Support)
 - 3.7 Бюджетирование и отчетность (Budgeting and Reporting)
 - 3.8 Обеспечение безопасности (Security Support)
 - 3.9 Охрана труда (Occupational Safety)

2. Должностные обязанности		
2.1. Вкладчик/единица деятельности		
Описание: группа подразделений по управлению и получению результатов следующей деятельности		
№	Каждая деятельность	Результат
1	2.1.1 Обеспечение работы с клиентами	Заполнение заявок своевременно по требованиям
2	2.1.2 Проведение маркетинговых исследований	
2.2. Выполняемые операции		
Описание: список операций, выполняемых в рамках процесса в соответствии с регламентом следующей деятельности		
Пример: «2.2.1 Обработка заявок от клиентов»		
№	Операция	Требования к срокам
1	2.2.1.1 Работа с клиентами	2 часа
2	2.2.1.2 Запрос информации из системы заявки	1 час
3	2.2.1.3 Проверка информации о клиенте	1 час
4	2.2.1.4 Составление «списков клиентов по проекту»	2 часа
5	2.2.1.5 Проверка качества выполнения требований	1 час

[illegible]

Количество привлеченных клиентов

Тип услуги	Количество привлеченных клиентов (Человек)
Средств массовой информации	50
Средств массовой информации и других источников	86
Других источников	45
Средств массовой информации	66
Средств массовой информации и других источников	40
Других источников	40

Инструмент будущего



Business Studio 7 – это:

Отечественный продукт с импортозамещением

Web интерфейс

Современный дизайн

Богатый функционал

Интуитивно-понятная система

Легкая кастомизация

Интерактивная инструкция (справка)



Бесплатное тестирование ПО Business Studio 7 для корпоративных клиентов



На 1 месяц, подключение к облаку по ссылке



Версии Business Studio 7 Ultimate и BS 7 Viewer



Для новых пользователей и клиентов Lozovitskiy.ru
презентация и ответы на вопросы 60-90 минут по Вашему запросу



Контакты для запроса: lvmail@gmail.com

[О Business Studio \(lozovitskiy.ru\)](http://Lozovitskiy.ru)

Business Studio 7 - новый практический курс!

Успейте первыми освоить новую WEB-платформу!



WEB-интерфейс



БЕСПЛАТНЫЙ доступ к ПО Business Studio Ultimate



Практический формат работы



Свидетельства об обучении

Проектирование бизнес-архитектуры компании с использованием ПО Business Studio 7 (lozovitskiy.ru)



Business Studio

- **Lozovitskiy.ru | Консалтинговый и учебный центр**
- Ведущий эксперт по внедрению процессного управления и практики организационного развития
- Более 18 лет успешной практики
- Техническая и методическая поддержка по электронной почте и мессенджерам
- Обучение и сопровождение Клиента в каждом проекте
- Передача всех знаний проектной команде Клиента

Lozovitskiy.ru – ТОП 1 в рейтинге Business Studio



Lozovitskiy.ru

