

Презентация



Модель агентства недвижимости: стратегия, бизнес-процессы, организационная структура

Автор и разработчик: Исаев Р.А.

Эксперт по организационному развитию и процессному управлению

Партнёр ГК «Современные технологии управления»

<http://www.businessstudio.ru/buy/models/>

Общая информация

- ▶ **«Модель агентства недвижимости: стратегия, бизнес-процессы, организационная структура»** (далее Модель) – это эталонная (типовая) модель агентства недвижимости (reference model, master model), которая представляет собой систему взаимосвязанных графических моделей, документов и справочников, описывающих деятельность и управление агентства недвижимости (риэлторского центра). Технически она реализована в виде базы данных в программном продукте Business Studio.
- ▶ Модель является эффективным инструментом и информационно-практическим пособием по формализации и совершенствованию деятельности агентства недвижимости (далее – АН). Для многих организаций она уже стала «настольной энциклопедией» (электронной базой знаний), которая используется непрерывно в течение многих лет.
- ▶ Модель может быть успешно использована как организациями, которые только начинают формализацию своей деятельности с помощью современных технологий управления, так и организациями, которые продолжают развивать и оптимизировать свой бизнес.

Пользователи Модели

- ▶ Благодаря большому объёму информации и широкому практическому применению Модель будет полезна для многих подразделений агентства недвижимости:
 - бизнес-подразделения (управления оценки, продаж, аренды объектов недвижимости);
 - управление маркетинга;
 - управление персонала, включая отдел обучения сотрудников;
 - управления бизнес-процессов, методологии, организационного и стратегического развития;
 - управление информационных технологий;
 - управления операционных рисков.

- ▶ Модель может быть успешно использована в организациях различных областей деятельности, связанных с недвижимостью:
 - агентства недвижимости, риэлторские центры;
 - девелоперские, инвестиционные, строительные и управляющие компании.

Практические задачи, решаемые с помощью Модели

- ▶ Разработка и реализация стратегии.
- ▶ Описание и оптимизация бизнес-процессов агентства недвижимости.
- ▶ Оптимизация организационной структуры и численности персонала.
- ▶ Построение системы менеджмента качества.
- ▶ Построение системы обучения персонала: быстрое и качественное обучение специалистов агентства недвижимости, подготовка полноценных учебных материалов.
- ▶ Создание электронной базы знаний и единого центра управления для агентства недвижимости.
- ▶ Эффективное и системное выполнение проектов автоматизации и внедрения новых технологий.
- ▶ Тиражирование бизнеса, распространение Модели на филиалы и партнёрскую сеть.
- ▶ Внедрение в деятельность агентства недвижимости новых идей и успешных практик из отрасли. Возможность видеть изнутри, как работают конкуренты.

Эффекты от внедрения Модели

- ▶ Улучшение общих показателей KPI: рост продаж и клиентской базы, снижение издержек, операционных рисков (ошибки, дефекты, сбои), претензий клиентов.
- ▶ Улучшение показателей KPI по каждому бизнес-процессу: время выполнения, качество, результативность, себестоимость.
- ▶ Значительное сокращение затрат времени и финансов на реализацию проектов и задач организационного развития. Благодаря Модели большую часть проектов и задач можно выполнить собственными силами.
- ▶ Минимизация рисков при построении систем управления и реализации проектов за счёт уже апробированных и зарекомендовавших себя решений.



Ключевые свойства Модели

- ▶ Разработана в профессиональном программном продукте бизнес-моделирования Business Studio с помощью современных методик организационного развития и процессного управления.
- ▶ Простота в использовании и понятность структуры Модели.
- ▶ Полностью на русском языке.
- ▶ Отражает практику работы ведущих российских агентств недвижимости.
- ▶ Реализует принципы системного и процессного подходов.
- ▶ Реальная практическая ценность и уникальность информации.
- ▶ Модель регулярно пополняется новыми элементами и совершенствуется в соответствии с появлением новых решений и практик, особенностей развития рынка недвижимости.



Способ использования Модели в Business Studio

- ▶ В Business Studio необходимо создать **2 базы данных**
 - первая – Рабочая (для наполнения информацией)
 - вторая – «Модель агентства недвижимости» (для просмотра)
- ▶ Модель рекомендуется использовать только для просмотра как справочник (эталон) и по её образцу создавать собственную Модель в отдельной базе данных Business Studio.
- ▶ Разрешённые способы выгрузки и переноса информации из Модели указаны в Правилах http://www.businessstudio.ru/buy/models_conditions/
- ▶ Количество пользователей Модели в организации, на которую заключён договор, **не ограничено**. Зависит только от количества приобретённых лицензий Business Studio (необходима минимум 1 лицензия).

Стоимость Модели

Название продукта	Стоимость
Модель агентства недвижимости: стратегия, бизнес-процессы, организационная структура	25 000 руб.
В течение 1 года после приобретения Модели клиент получает следующие обновления бесплатно (при условии предоставления рецензии на Модель).	
Технические требования Для работы с Моделью необходимо: <ul style="list-style-type: none">- Business Studio последней актуальной версии (минимум 1 лицензия)- Microsoft SQL Server 2008 R2 или выше (бесплатная версия Express автоматически устанавливается вместе с Business Studio)- Microsoft Visio 2013 или выше	
По поводу приобретения Модели и за дополнительной информацией следует обращаться к автору-разработчику по адресам: isaev.ra@bankiram.pro , mail@isaevroman.ru	

Содержание Модели

- ▶ Поскольку Модель – это в первую очередь управленческий инструмент, то в неё заложена структура и наполнение трёх основных систем управления.
 - 1. Система стратегического управления (ССУ).
 - 2. Система управления бизнес-процессами (СУБП).
 - 3. Система управления персоналом и организационной структурой.
- ▶ Для каждой системы управления представлены основные её компоненты в виде моделей, документов и информационных справочников, а также различные успешные решения и практические наработки.

- ▶ **Обращаем внимание**
- ▶ В связи с постоянным обновлением и развитием Модели возможны небольшие расхождения в представленных далее скриншотах с поставляемой базой данных.

Структура Модели



1. Система стратегического управления

▶ 1.1. Стратегические цели АН

Дерево (иерархический список) стратегических целей, сгруппированных по 4-м перспективам BSC / KPI: Финансы, Клиенты и маркетинг, Бизнес-процессы и технологии, Персонал и развитие.

К стратегическим целям в свойствах (параметрах) привязаны Показатели KPI и Проекты (мероприятия по достижению целей).

Путь: «Управление – Цели и показатели – Цели».

▶ 1.2. Показатели KPI для стратегических целей АН

Дерево (иерархический список) показателей KPI для стратегических целей АН.

Путь: «Управление – Цели и показатели – Показатели».

▶ 1.3. Стратегическая карта АН

Визуальная схема стратегического развития АН, которая включает группировку целей и причинно-следственные связи между ними.

Путь: «Управление – Цели и показатели – Стратегические карты».

1. Система стратегического управления

▶ 1.4. Стратегические проекты

Список проектов, направленных на достижение стратегических целей. У некоторых проектов заполнены свойства (параметры).

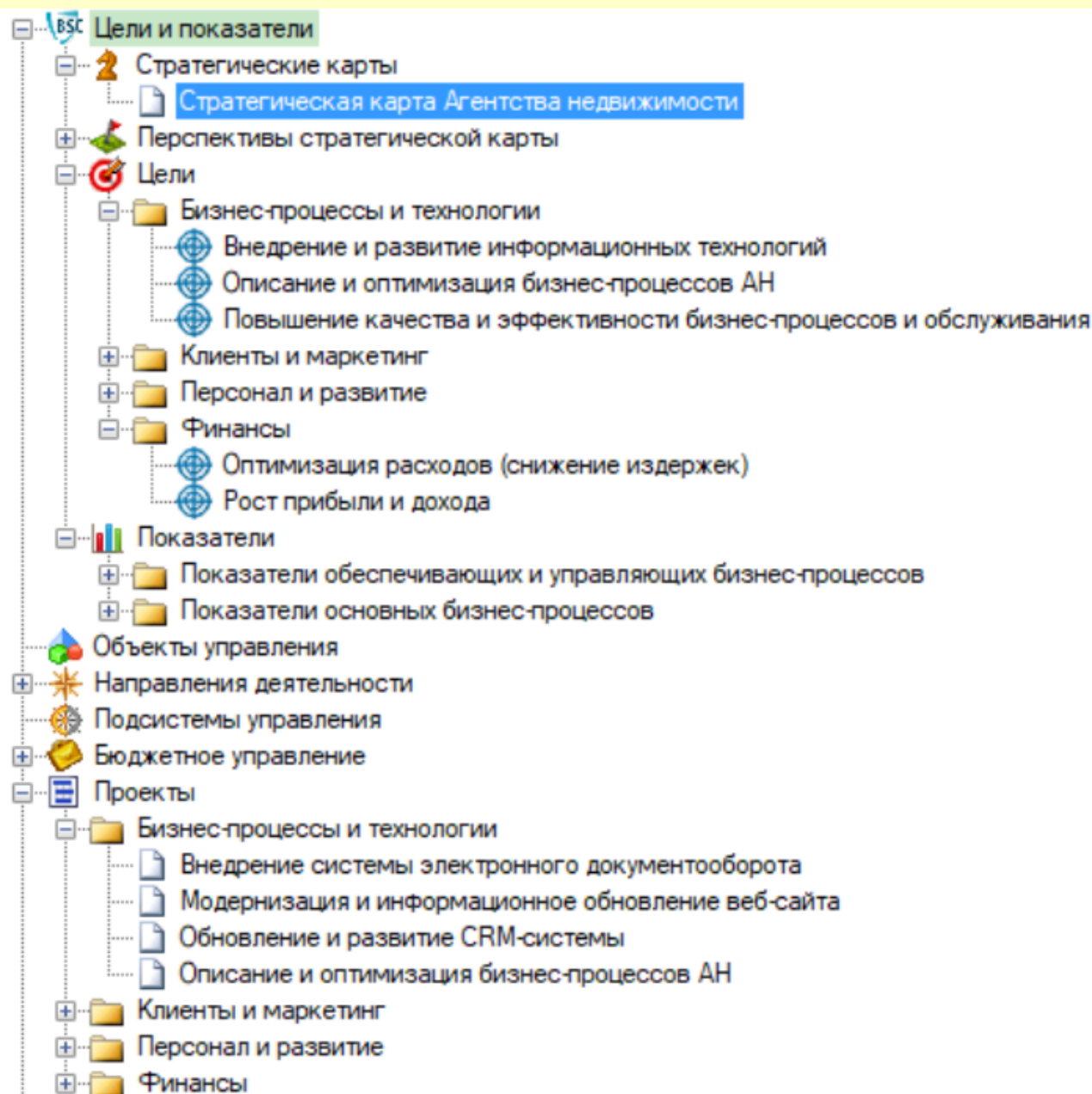
Путь: «Управление – Проекты».

▶ 1.5. Отчёты по стратегическому управлению

По стратегическому управлению автоматически формируются следующие Отчёты в Business Studio:

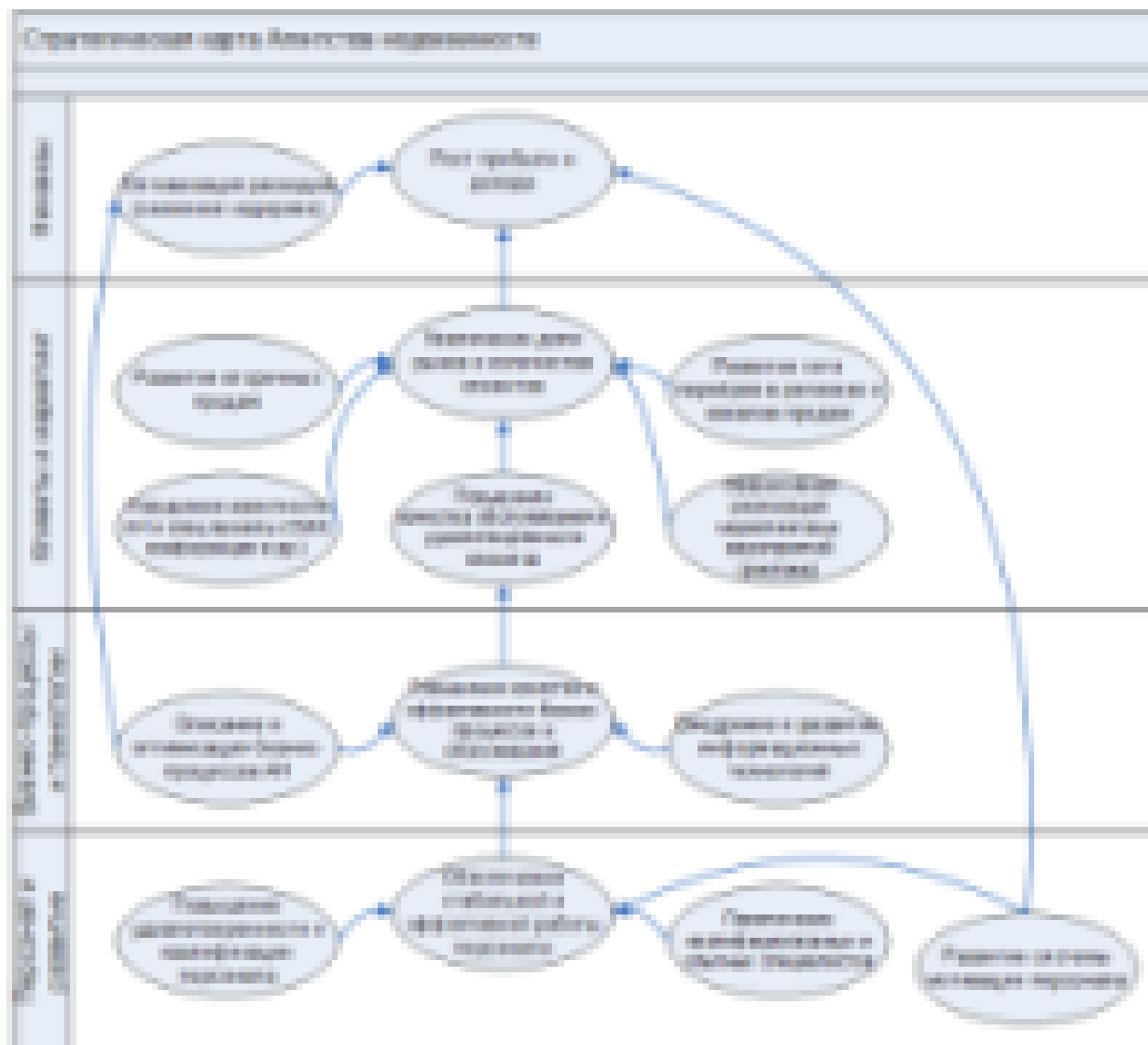
- счётная карта (таблица с целями, показателями и проектами)
- отчёты по целям и показателям (для вывода параметров и значений с графиками)
- отчёты по проектам
- иерархические диаграммы

1. Система стратегического управления



1. Система стратегического управления

- ▶ Стратегическая карта. Показан общий вид карты (без детализации)



1. Система стратегического управления

► Свойства (параметры) стратегической цели

Внедрение и развитие информационных технологий (Цели)

Сохранить ✕ Заккрыть

Отчеты Действия

График

Основные

№ п/п: ✕

Название: Внедрение и развитие информационных технологий

Периодичность: Месяц

Стратегическая перспектива: ✕ Бизнес-процессы и технологии

Комментарий: A

Параметры диаграммы значений: ✕ ...

Ответственные

Значения

Нормативно-справочные документы Влияет на цели Зависит от целей Показатели Проекты

Проект	Диаграмма	Сила влияния
Обновление и развитие CRM-системы		Нормальное влияние
Внедрение системы электронного документооборота		Нормальное влияние
► Модернизация и информационное обновление веб-сайта		Нормальное влияние
*		

1. Система стратегического управления

► Свойства (параметры) стратегического проекта

Описание и оптимизация бизнес-процессов АН (Проекты)

Отчеты | Действия | Сохранить | Закрыть

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

Название: Описание и оптимизация бизнес-процессов АН

Цель проекта: Повышение эффективности работы и управления АН

Дата начала, план: 01.10.2018 | Дата завершения, план: 01.04.2019

Дата начала, факт: | Дата завершения, факт:

Описание: Проект направлен на повышение качества, эффективности и результативности бизнес-процессов агентства недвижимости

Комментарий:

Бюджет: 300000 | Валюта: X Рубли

Завершен: ☐

Руководитель проекта: X Генеральный директор

Нормативно-справочные документы | Цели

Документ	Файл
► Положение о бизнес-процессах агентства недвижимости	...
*	

1. Система стратегического управления

► Контроль реализации стратегии и показателей KPI

Показатели, фильтр по: Скрывать в копилке, Ответственный за выполнение (3 строки)

Свойства | Отчеты | Действия | ✖ Закрыть

[График](#) [Детализация](#)

Поиск Очистить

	Статус	Название	Период	Индикатор	Сигнал	Тренд	План	Факт
		Доход АН от сделок купли-продажи недвижимости (за период)	Октябрь 2018				450	350
		Количество закрытых сделок купли-продажи недвижимости (за период)	Октябрь 2018				25	9
		Среднее время выполнения сделки купли-продажи (от заявки до закрытия)	Октябрь 2018				40	45

2. Система управления бизнес-процессами

▶ 2.1. Дерево (иерархический список) всех бизнес-процессов АН

Иерархический список всех бизнес-процессов и процедур АН до 3-го уровня детализации.

Для бизнес-процессов верхнего уровня указаны «владельцы» (ответственные) и заполнены свойства (параметры).

Путь: «Процессы».

▶ 2.2. Графические модели бизнес-процессов и процедур АН

Используется нотация (стандарт) «Процедура» (Cross Functional Flowchart).

- А1.1 Оценка объектов недвижимости
- А1.2 Купля-продажа объектов недвижимости
 - А1.2.1 Поиск объектов недвижимости для продажи
 - А1.2.2 Выполнение сделки купли-продажи
 - А1.2.3 Работа по ипотеке
- А1.3 Работа с арендой / наймом объектов недвижимости

2. Система управления бизнес-процессами

▶ 2.3. Показатели КРІ бизнес-процессов

Список более 40 показателей КРІ для измерения результативности, эффективности и качества бизнес-процессов АН.

Некоторые показатели привязаны в свойствах (параметрах) бизнес-процессов.

Примеры заполнения свойств (параметров, значений и графиков) для следующих показателей

- Доход АН от сделок купли-продажи недвижимости (за период)
- Количество закрытых сделок купли-продажи недвижимости (за период)
- Среднее время выполнения сделки купли-продажи (от заявки до закрытия)

Путь: «Управление – Цели и показатели – Показатели».

▶ 2.4. Регламенты бизнес-процессов и процедур АН (формируются автоматически)

Регламенты формируются автоматически для всех бизнес-процессов и процедур, имеющих графические модели – см. п.2.2. Полнота регламентов зависит от объёма заданных параметров бизнес-процесса и подпроцессов, а также от размера модели.

2. Система управления бизнес-процессами

▶ 2.5. Отчёты по бизнес-процессам и процедурам

По бизнес-процессам автоматически формируются следующие Отчёты в Business Studio:

- дерево процессов (иерархическая диаграмма)
- описание Процесса/Процедуры (таблица – технологическая карта)
- описание процесса и подпроцессов
- матрица ответственности процесса
- владельцы и аналитики процессов (включая ФИО)
- документооборот процесса

▶ 2.6. Библиотека документов по бизнес-процессам

- Список нормативных документов, используемых в бизнес-процессах (частично с файлами)
- Список информационных потоков в бизнес-процессах (без файлов)
- Список форм документов в бизнес-процессах (частично с файлами)

Для бизнес-процессов, имеющих графические модели, разработаны списки форм документов и информационных потоков, которые в них циркулируют и являются входами-выходами.

Привязаны следующие документы (в виде файлов)

- Предварительный договор (купля-продажа)
- Основной договор (купля-продажа с ипотекой)
- Договор дарения
- Профессиональный стандарт «Специалист в сфере недвижимости»

Путь: «Объекты деятельности – Документы – Электронный документ».

2. Система управления бизнес-процессами

▶ 2.7. Программные продукты (системная архитектура, автоматизация)

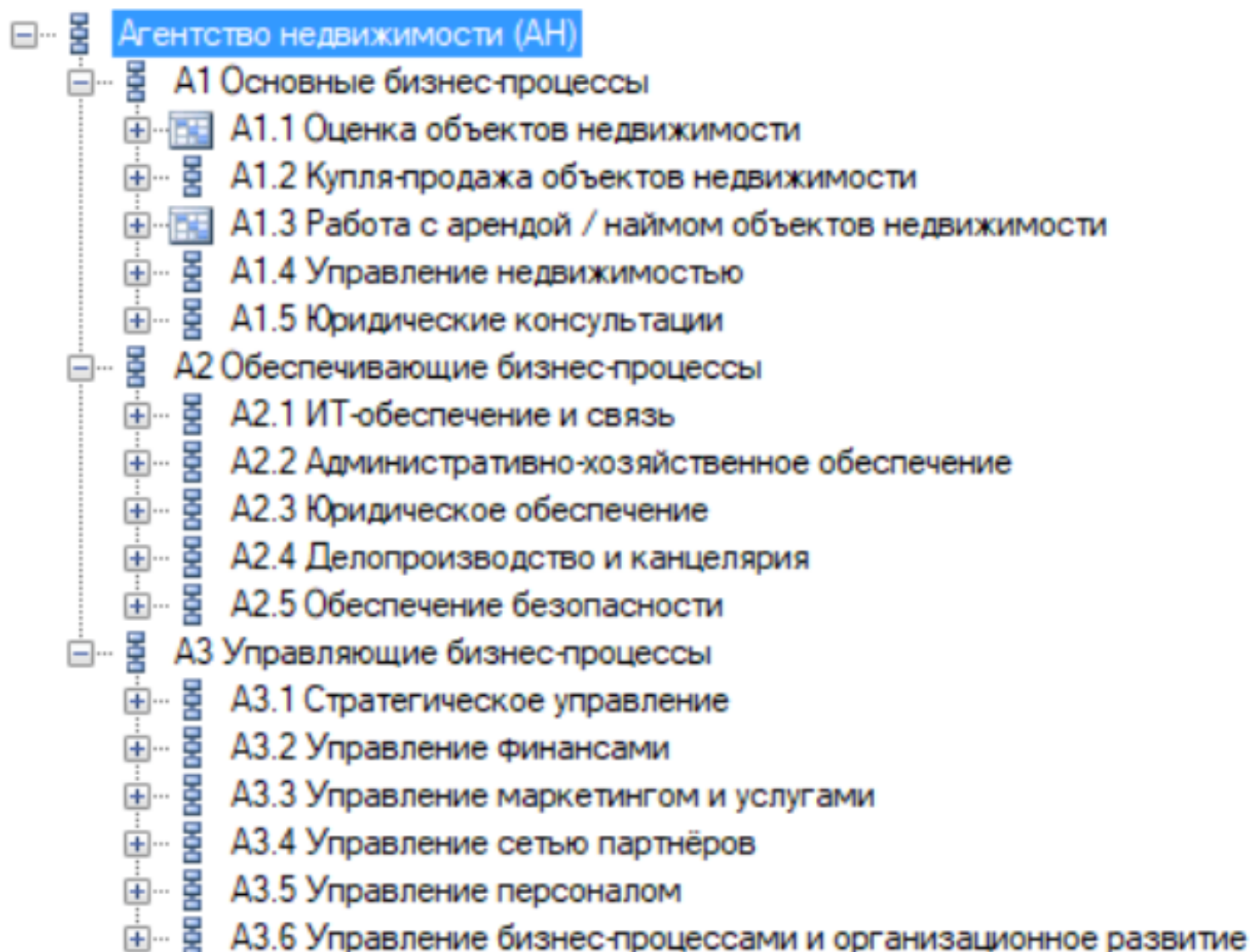
Список самых актуальных и востребованных в АН программных продуктов. Программные продукты привязаны к некоторым бизнес-процессам в свойствах (параметрах).

Автоматически формируется иерархическая диаграмма (системная архитектура АН).

Путь: «Объекты деятельности – Программные продукты».

2. Система управления бизнес-процессами

- Дерево (иерархический список) бизнес-процессов. Показан верхний уровень



2. Система управления бизнес-процессами

► Свойства (параметры) бизнес-процесса

А1.2.2 Выполнение сделки купли-продажи (Процессы)

Отчеты Действия Сохранить Закрыть

Контроллинг Свойства модели

Основные

Параметры ФСА

Название: А1.2.2 Выполнение сделки купли-продажи

Требования к срокам:

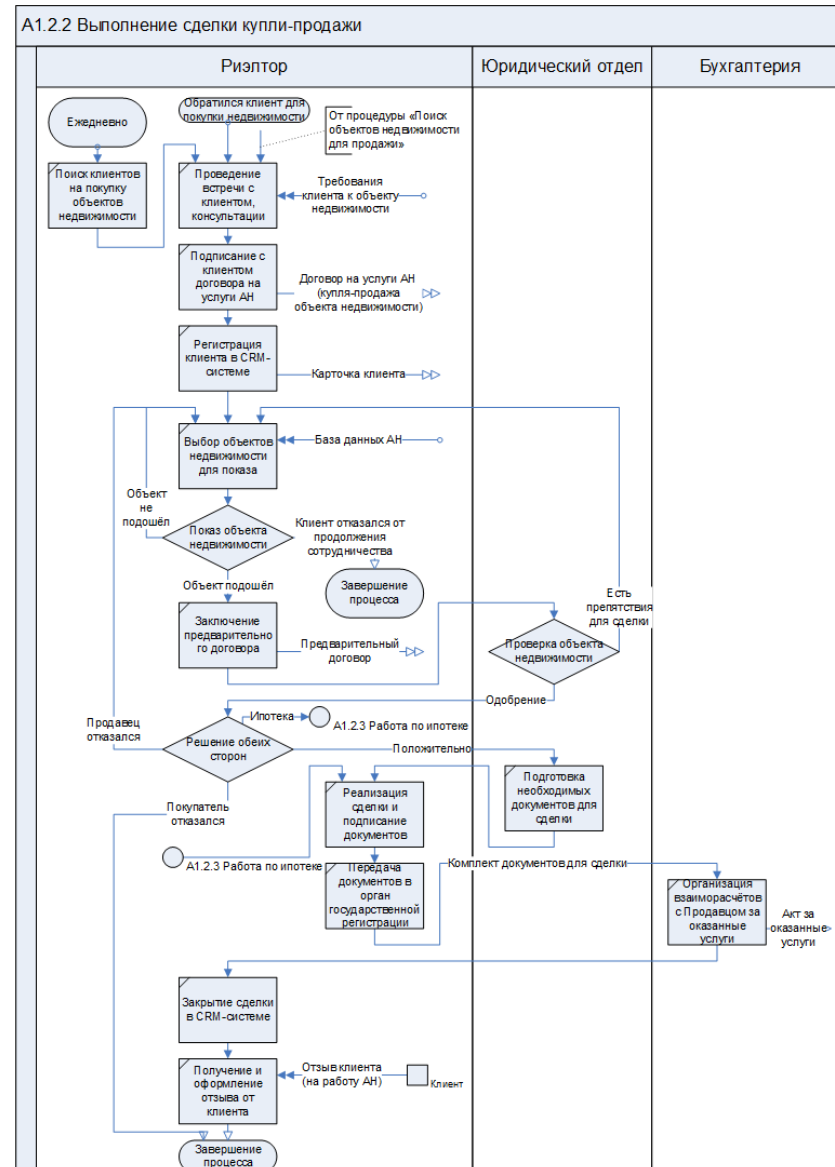
Комментарий: X ...

Субъекты Нормативно-справочные документы Показатели Программные продукты Статусы процесса

*Показатель	Тип показателя процесса
Доход АН от сделок купли-продажи недвижимости (за период)	
Количество закрытых сделок купли-продажи недвижимости (за период)	
Количество заявок клиентов для купли-продажи недвижимости (за период)	
► Количество отказов клиентов после подписания предварительного договора ку...	
Среднее время выполнения сделки купли-продажи (от заявки до закрытия)	
*	

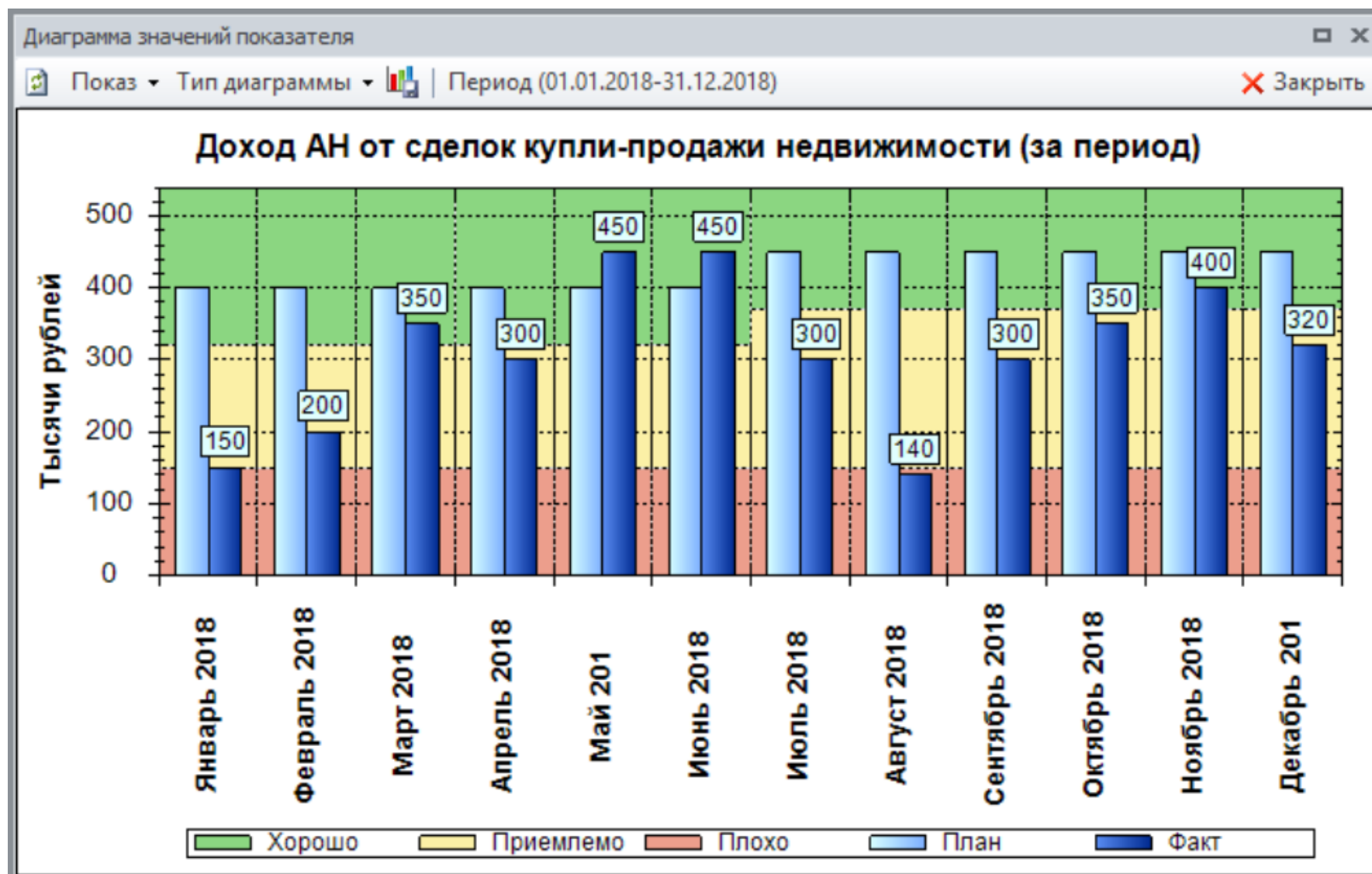
2. Система управления бизнес-процессами

- ▶ Графическая модель бизнес-процесса (процедуры)



2. Система управления бизнес-процессами

- Показатели KPI бизнес-процессов – график



2. Система управления бизнес-процессами

► Свойства (параметры) показателя KPI

Доход АН от сделок купли-продажи недвижимости (за период) (Показатели)

Отчеты Действия Сохранить Закрыть

График Детализация

Основные

Ответственные

Значения

№ п/п: X

Название: Доход АН от сделок купли-продажи недвижимости (за период)

Периодичность: Месяц

Желаемый тренд: Увеличение

Единица измерения: X Тысячи рублей

Формула расчета

Рассчитываемый: ☐

Использовать формулу для: Для плановых и фактических значений

Формула:

Параметры диаграммы значений: X ...

Состав Процессы Цели Нормативно-справочные документы

*Процесс	Тип показателя процесса
A 1.2.2 Выполнение сделки купли-продажи	
▶ A 1.2 Купля-продажа объектов недвижимости	
*	

2. Система управления бизнес-процессами

- Регламенты и отчёты по бизнес-процессам (формируются автоматически)

Агентство недвижимости (АН)

- A1 Основные бизнес-процессы
 - A1.1 Оценка объектов недвижимости
 - A1.2 Купля-продажа объектов недвижимости
 - A1.3 Работа с арендой / наймом объектов недвижимости
 - A1.4 Управление недвижимостью
 - A1.5 Юридические консультации
- A2 Обеспечивающие бизнес-процессы
- A3 Управ...
- A3.1
- A3.2
- A3.3
- A3.4
- A3.5
- A3.6

Контекстное меню для A2:

- 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

Список документов и отчетов:

- Описание Процесса/Процедуры
- Регламент процесса
- Описание процесса и подпроцессов
- Проверка правильности построения диаграммы SADT
- Документооборот процесса
- Процессы модели
- Стрелки процессов SADT
- Матрица ответственности процесса
- Матрица ответственности процесса с ролями
- Владельцы и аналитики процессов (включая ФИО)
- Иерархическая диаграмма
- Печатать диаграмму и все вложенные

Статус: Версия: 1.1, В работе, 18.06.2018, Roman.

2. Система управления бизнес-процессами

► Отчёт «Матрица ответственности процесса» для верхнего уровня.

В – владелец, И – исполнитель

Процесс / Субъект	Бухгалтерия	Генеральный директор	Директор по организационному и стратегическому развитию	Исполнительный директор	Коммерческий директор	Начальник отдела аренды недвижимости	Начальник отдела ИТ	Начальник отдела маркетинга	Начальник отдела оценки недвижимости	Начальник отдела персонала	Начальник отдела по работе с региональными партнёрами	Начальник отдела по управлению недвижимостью	Начальник риэлторского отдела	Начальник юридического отдела	Отдел аренды недвижимости	Отдел ИТ	Отдел маркетинга	Отдел оценки недвижимости	Отдел персонала	Отдел по работе с региональными	Отдел по управлению недвижимостью	Планово-аналитический отдел	Риэлторский отдел	Секретарь (офис-менеджер)	Транспортный отдел	Финансовый директор	Юридический отдел
Агентство недвижимости (АН)																											
A1 Основные бизнес-процессы				В																							
A1.1 Оценка объектов недвижимости								В									И										
A1.2 Купля-продажа объектов недвижимости											В											И					
A1.3 Работа с арендой / наймом объектов недвижимости					В									И													
A1.4 Управление недвижимостью										В										И							
A1.5 Юридические консультации													В													И	
A2 Обеспечивающие бизнес-процессы				В																							
A2.1 ИТ-обеспечение и связь						В									И												
A2.2 Административно-хозяйственное обеспечение				В																				И			
A2.3 Юридическое обеспечение													В													И	
A2.4 Делопроизводство и канцелярия				В												И							И				
A2.5 Обеспечение безопасности				В												И											
A3 Управляющие бизнес-процессы		В																									
A3.1 Стратегическое управление		В	И																								
A3.2 Управление финансами	И																					И				В	
A3.3 Управление маркетингом и услугами								В									И										
A3.4 Управление сетью партнёров										В										И							
A3.5 Управление персоналом									В										И								
A3.6 Управление бизнес-процессами и организационное развитие			В	И																							

2. Система управления бизнес-процессами

- ▶ Отчёт «Владельцы и аналитики процессов (включая ФИО)»

Владельцы и аналитики для группы бизнес-процессов
«А1 Основные бизнес-процессы»

Процесс	Должность	Тип связи	Сотрудник
А1.1 Оценка объектов недвижимости	Начальник отдела оценки недвижимости	является владельцем	Белякова Инна Михайловна
А1.2 Купля-продажа объектов недвижимости	Начальник риэлторского отдела	является владельцем	Куламин Николай Иванович
А1.3 Работа с арендой / наймом объектов недвижимости	Начальник отдела аренды недвижимости	является владельцем	Седов Олег Иванович
А1.4 Управление недвижимостью	Начальник отдела по управлению недвижимостью	является владельцем	Пронина Алла Михайловна
А1.5 Юридические консультации	Начальник юридического отдела	является владельцем	Колосова Марина Юрьевна

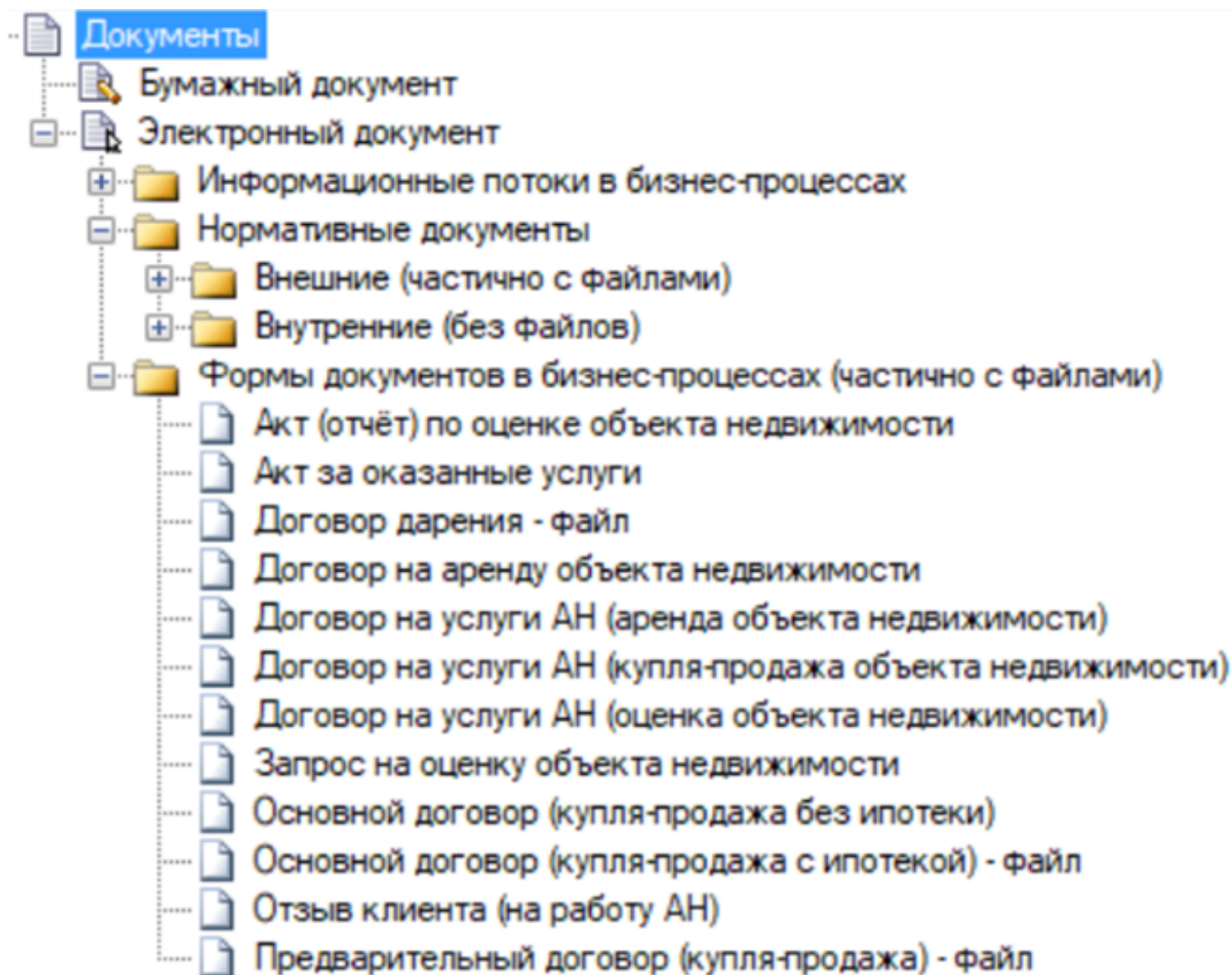
2. Система управления бизнес-процессами

► Содержание Регламента процедуры, который формируется автоматически

1. Общие положения	5
1.1. Цели процедуры.....	5
1.2. Владелец процедуры.....	5
1.3. Исполнители процедуры	5
1.4. Начало выполнения процедуры	5
1.5. Входы процедуры.....	5
1.6. Выходы процедуры	6
2. Диаграмма процедуры	7
3. Описание действий процедуры	8
4. Показатели	11

2. Система управления бизнес-процессами

► Библиотека документов по бизнес-процессам (фрагмент)



2. Система управления бизнес-процессами

► Свойства (параметры) документа

Предварительный договор (купля-продажа) - файл (Электронный документ)

Отчеты Действия Сохранить Закреть

Основные

Название: Предварительный договор (купля-продажа) - файл

Тип документа: X Формы (шаблоны) документов ...

Код документа: 1.10.

Комментарий: Правила оформления документа

Файл электронного документа: X Предварительный договор купли-продажи.docx ...

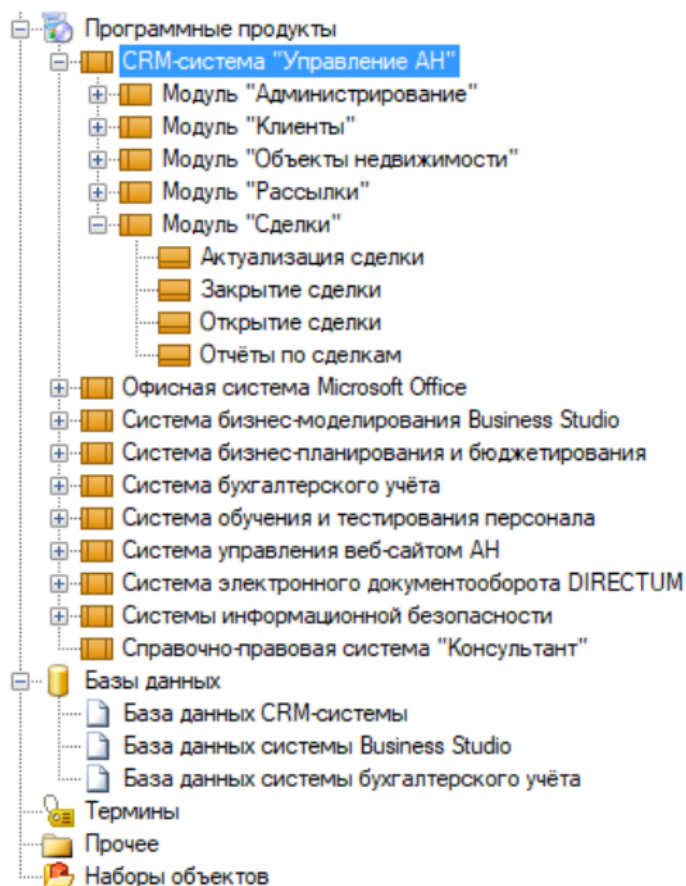
Атрибуты Формируется программными продуктами

Программный продукт	Тип связи
CRM-система "Управление АН"	создает на выходе
*	

Параметры ФСА

2. Система управления бизнес-процессами

- ▶ Программные продукты (системная архитектура, автоматизация) – фрагмент



CRM-система "Управление АН" (Программные продукты)

Сохранить ✕ Закрыть

Отчеты Действия

Основные

Параметры ФСА

Название: CRM-система "Управление АН"

*Тип: Информационная система

Версия: 3.0

Категория: X Система управления

Требуется реализация: ☐

Комментарий: Ссылки на руководство пользователя и администратора

Поддерживает процессы

Процесс	Тип связи
A1.1 Оценка объектов недвижимости	поддерживается
▶ A1.2 Купля-продажа объектов недвижимости	поддерживается
A1.2.1 Поиск объектов недвижимости для продажи	поддерживается
A1.2.2 Выполнение сделки купли-продажи	поддерживается
A1.3 Работа с арендой / наймом объектов недвижим...	поддерживается

Формирует бумажные документы

Формирует электронные документы

3. Система управления персоналом и организационной структурой

▶ **3.1. Организационная структура АН до уровня должностей**

Организационная структура представлена в виде дерева (иерархического списка) и графических моделей (организационных диаграмм) для каждого подразделения (отдела).

Организационная структура включает все подразделения и должности, имеющиеся в крупном универсальном агентстве недвижимости, предоставляющем все основные услуги.

Организационная структура также включает список ролей, рабочих групп и внешних субъектов.

Свойства (параметры) для структурных единиц не заполнены.

Путь: «Субъекты».

▶ **3.2. Положения о подразделениях и должностные инструкции (формируются автоматически)**

Положения о подразделениях и должностные инструкции формируются автоматически для всех подразделений и должностей. Полнота документов зависит от объёма прописанного функционала соответствующей структурной единицы и заданных параметров.

Настроено автоматическое формирование детальной должностной инструкции для должности «Риэлтор».

3. Система управления персоналом и организационной структурой

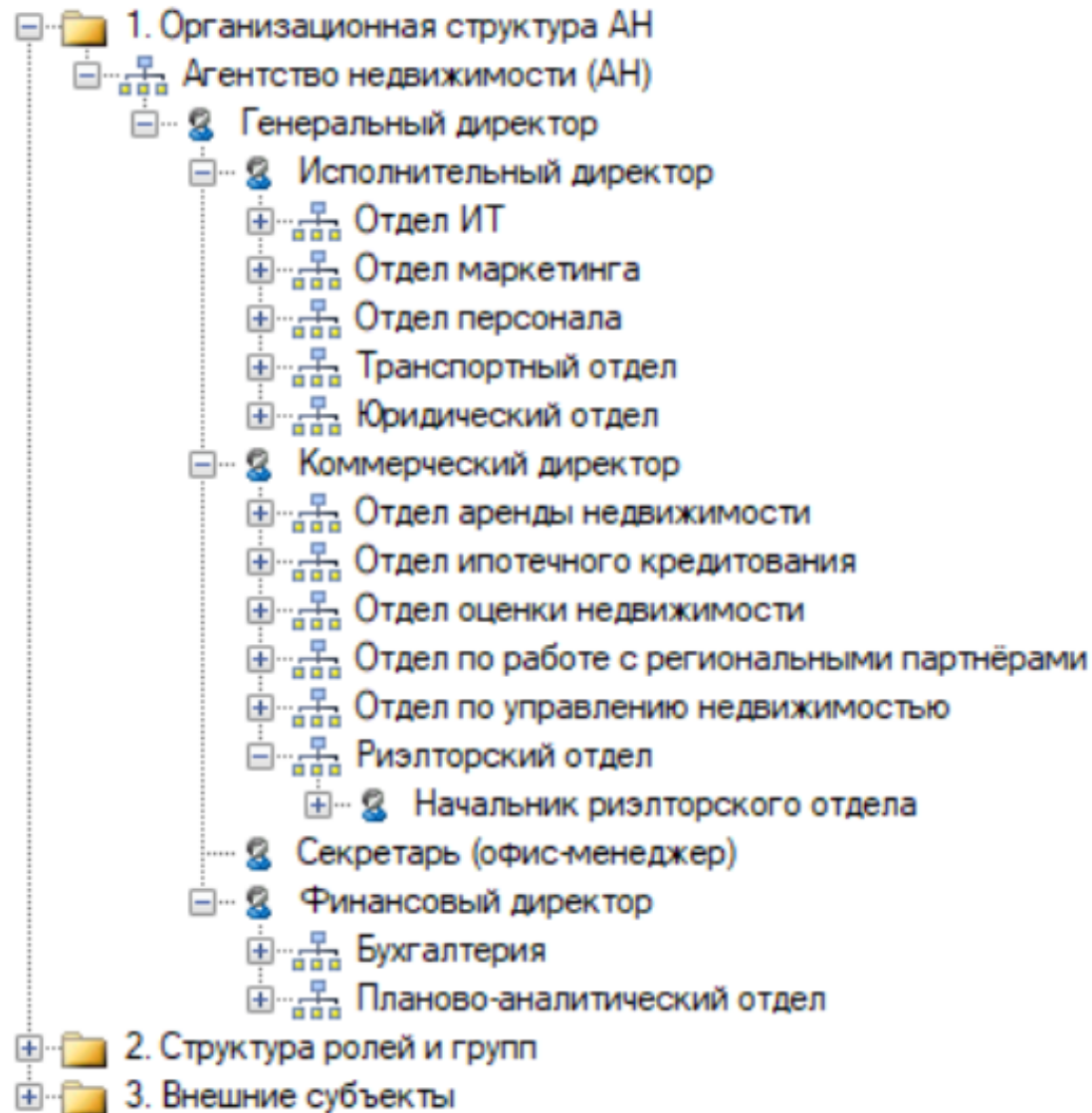
▶ 3.3. Отчёты по организационной структуре

По субъектам организационной структуры автоматически формируются следующие Отчёты в Business Studio:

- описание должности / подразделения
- матрица ответственности субъекта
- список сотрудников
- описание роли

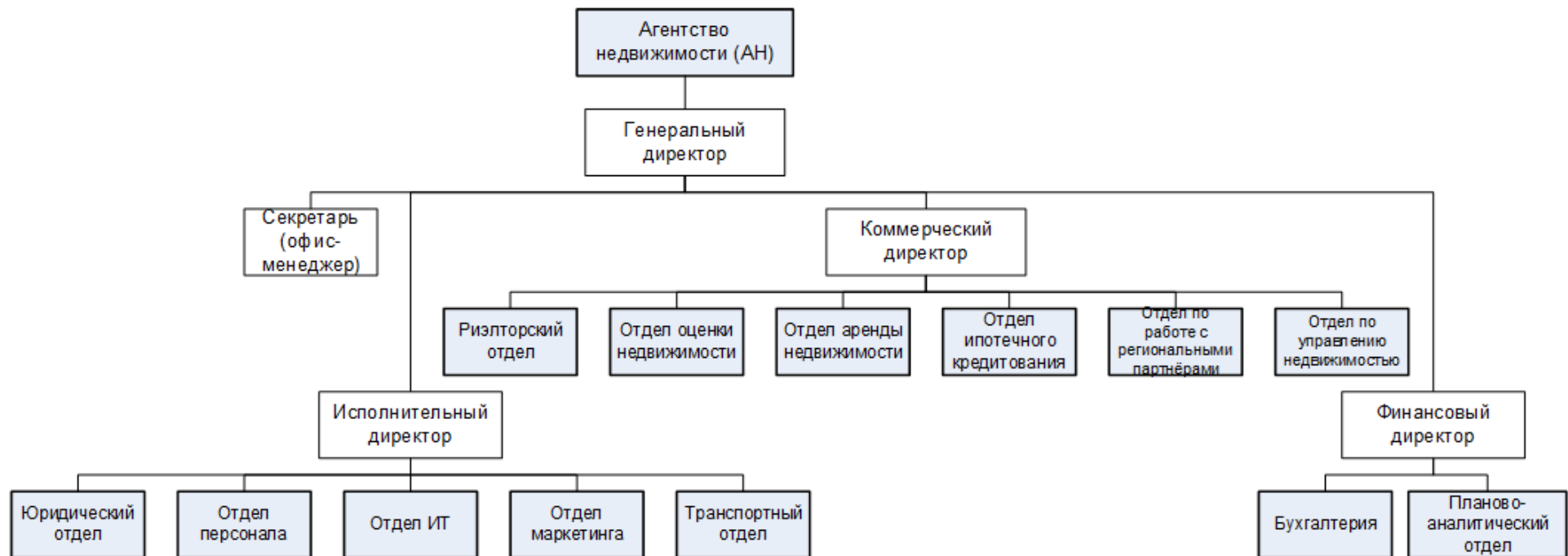
3. Система управления персоналом и организационной структурой

- ▶ Организационная структура (в виде иерархического списка), верхний уровень



3. Система управления персоналом и организационной структурой

- Организационная структура (в виде графической модели), верхний уровень



3. Система управления персоналом и организационной структурой

► Свойства (параметры) должности

Ризлтор (Субъекты)

Сохранить ✕ Закрыть

Отчеты Действия

Основные

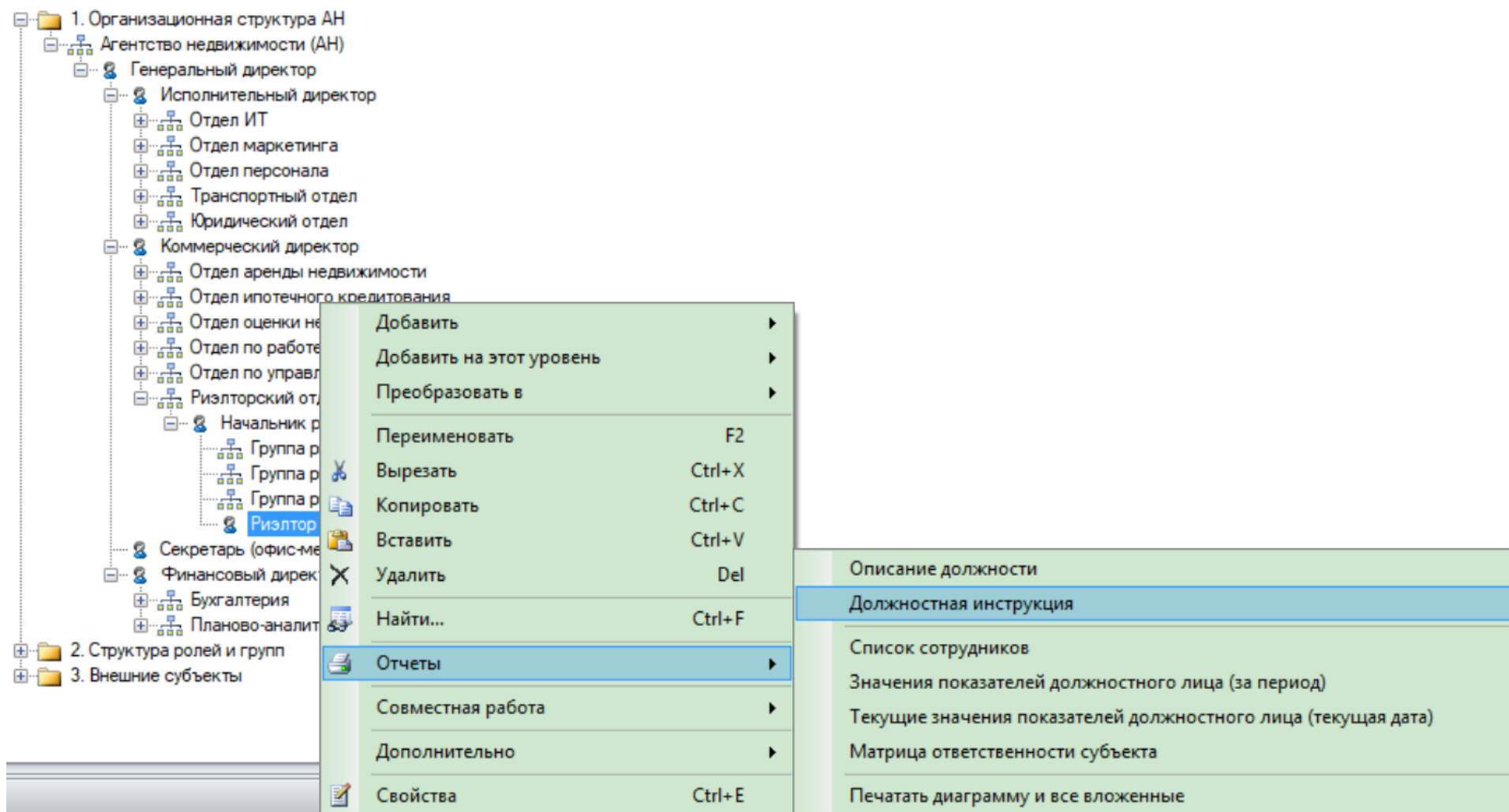
Параметры должности

Параметры ФСА

Название должности:	Ризлтор
Обязанности:	✕ Достижение установленных плановых значений показателей KPI ...
Ответственность:	✕ - Сохранность документов, неразглашение сведений, относящихся ...
Права:	✕ - Принимать решения в пределах своей компетенции. - Взаимодейс...
Порядок назначения и освобождения:	✕ ...
Квалификационные требования:	✕ Необходимые: - На должность назначается лицо, имеющее соответ...
Материально ответственное лицо:	<input type="checkbox"/>
Замещающий:	✕ Начальник ризлторского отдела ...
Порядок замещения:	✕ ...
Категория:	✕ Специалисты ...
Количество штатных единиц:	✕ 1 ▾
Занято штатных единиц:	1 ▾
Свободно штатных единиц:	0 ▾

3. Система управления персоналом и организационной структурой

- ▶ Автоматическое формирование должностных инструкций, положений о подразделениях и отчётов



3. Система управления персоналом и организационной структурой

► Содержание Должностной инструкции, которая формируется автоматически

1. Общие положения	5
1.1. Требования к квалификации	5
1.2. Документация	5
2. Должностные обязанности.....	6
2.1. Выполняемые функции	6
2.2. Прочие обязанности	6
3. Показатели деятельности	8
4. Права	9
5. Ответственность	10
6. Взаимодействие с другими сотрудниками и сторонними организациями	11
6.1. Входящие документы, информация и товарно-материальные ценности	11
6.2. Исходящие документы, информация и товарно-материальные ценности	11

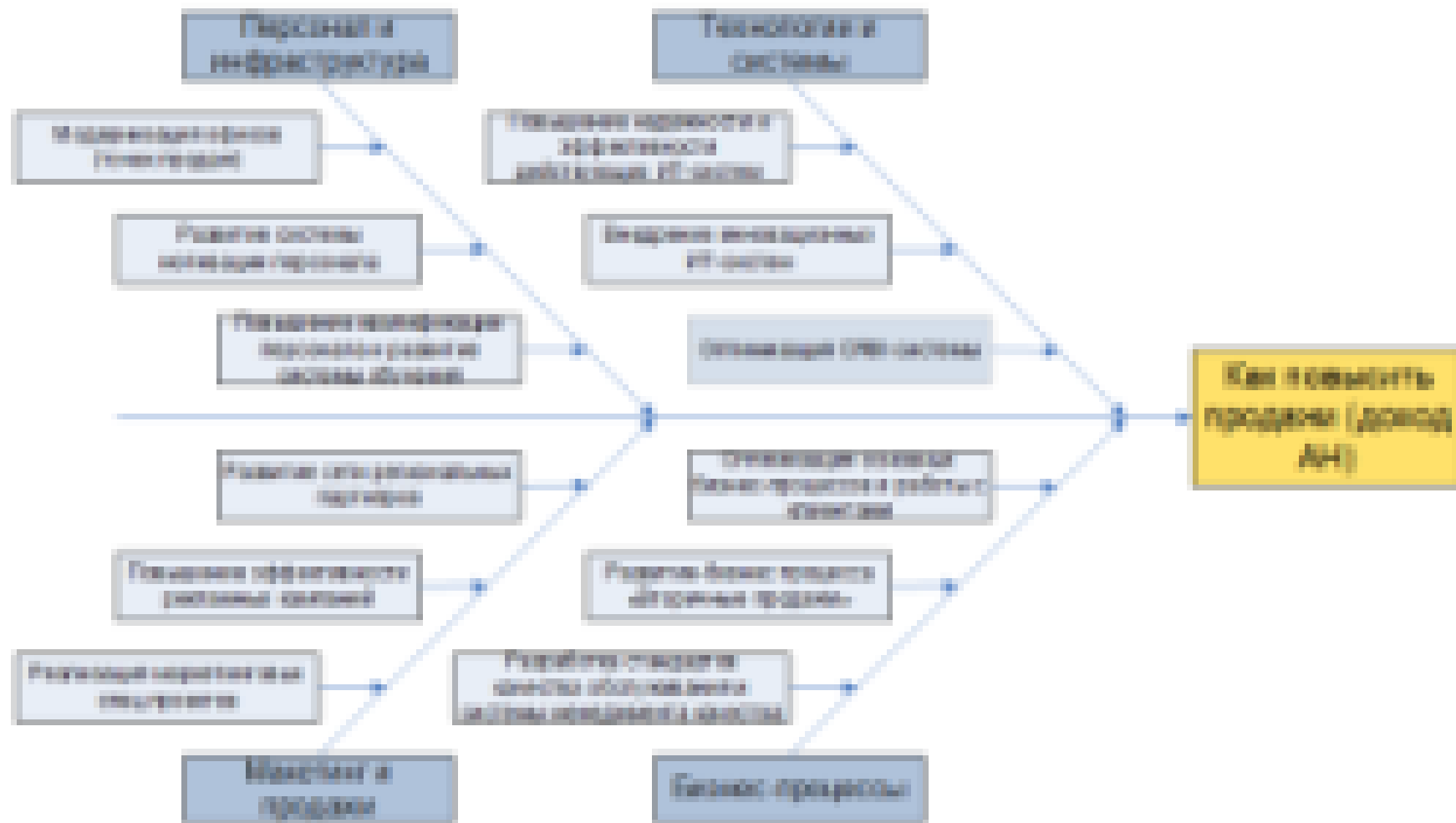
4. Карты решений (Cause and Effect Diagram)

- ▶ Аналитические модели по решению самых актуальных задач агентства недвижимости.
 - Как повысить продажи (доход АН)
 - Как снизить издержки
 - Как снизить текучесть кадров
 - Как преодолеть недостаток времени, перегрузки и задержки в работе
 - Как реализовать стратегию и выполнить показатели KPI

Путь: «Управление – СМК – Диаграммы Исикавы».

4. Карты решений (Cause and Effect Diagram)

- ▶ Показан общий вид модели (без детализации)



5. Дополнительно

- ▶ Стандарт качества ISO 9001:2015 (иерархическая структура и тексты требований)

Путь: «Управление – СМК – Стандарты».

- ▶ В Модели также заполнены дополнительные информационные справочники без детализации: направления деятельности (услуги), базы данных, внешние ссылки, физические лица и др.

Система Business Studio

- ▶ Модель агентства недвижимости разработана на базе системы бизнес-моделирования Business Studio.
- ▶ Первая версия системы Business Studio появилась на рынке в 2004 году. Разработчик: ГК «Современные технологии управления» (Россия).
- ▶ К 2018 году Business Studio лидирует по числу клиентов в России и СНГ (более 1300) в классе программных продуктов бизнес-моделирования.
- ▶ В процессе обучения студентов систему используют более 150 ВУЗов и бизнес-школ в рамках партнерской программы поддержки учебных заведений.
- ▶ Основная задача, которую решает Business Studio – это создание комплексной модели бизнеса (Enterprise Architecture) в целях организации его эффективной работы.



Система Business Studio – решаемые задачи



Источники информации и дополнительные ресурсы

- ▶ [1] Система бизнес-моделирования Business Studio
<http://www.businessstudio.ru>
- ▶ [2] Система управления операционными рисками
http://www.businessstudio.ru/buy/models/model/sistema_upravleniya_operatsionnymi_riskami/
- ▶ [3] Многофункциональное дополнение (add-on) для Business Studio
http://www.businessstudio.ru/buy/models/model/mnogofunktsionalnoe_dopolnenie_add_on/
- ▶ **Проводятся практические семинары**
 - Построение эффективной модели агентства недвижимости: стратегия, бизнес-процессы, организационная структура
 - Business Studio: профессиональное организационное развитие и управление

Информация об авторе

► Исаев Р.А.

Эксперт по организационному развитию и процессному управлению

Партнёр ГК «Современные технологии управления»

Руководитель проектов организационно-корпоративного развития

Профессиональный бизнес-тренер

Автор 5 книг и более 30 публикаций в научно-практических журналах

Автор и разработчик моделей и решений для системы Business Studio, которые на протяжении многих лет активно внедряются и используются в организациях России и СНГ

- [Комплексная типовая бизнес-модель банка \(финансовой организации\)](#)
- [Модель агентства недвижимости: стратегия, бизнес-процессы, организационная структура](#)
- [Система управления операционными рисками](#)
- [Многофункциональное дополнение \(add-on\) для Business Studio](#)

www.isaevroman.ru