

## **Перечень изменений и дополнений, сделанных для версии 3.0**

### **«Большой библиотеки бизнес-аналитика и специалиста по бизнес-процессам» (далее – Библиотека)**

[https://www.businessstudio.ru/buy/models/model/process\\_library/](https://www.businessstudio.ru/buy/models/model/process_library/)

#### 1. Добавлены статьи.

- Методика оперативного управления бизнес-процессами
- Оперативное управление процессами с минимальными элементами процессного подхода
- Управление временем и личной эффективностью: практические решения для сотрудника
- Инструменты бизнес-моделирования и особенности его применения
- Направления дальнейшего развития процессного управления

#### 2. Создана новая группа документов «Менеджмент качества»

- Анкета по оценке удовлетворённости клиентов
- Должностная инструкция Внутреннего аудитора СМК
- Должностная инструкция Директора по качеству
- Заявка на изменение (процессов, продуктов, бизнес-архитектуры)
- Концепция стандартизации и качества
- Отчёт о функционировании и результативности СМК (сводный)
- Отчёт о результатах анализа изменений и их влияния
- Отчёт по оценке удовлетворённости клиентов
- Отчет по результатам внутреннего аудита СМК
- План внутреннего аудита СМК
- Политика в области качества
- Положение о Комитете по качеству
- Положение о Службе качества
- Приказ о начале проекта СМК
- Приказ о проведении внутреннего аудита СМК
- Приказ о создании главной рабочей группы по СМК
- Программа внутренних аудитов СМК на год (реестр аудитов)
- Стандарт качества обслуживания клиентов (на примере банка)
- Чек-лист (вопросник) для внутреннего аудита СМК

#### 3. Создана новая группа документов «Управление персоналом»

- Анкета по оценке удовлетворённости персонала
- Отчёт по оценке удовлетворённости персонала
- Анкеты для описания и актуализации организационной структуры
- Анкеты для анализа и оптимизации организационной структуры
- Анкеты для обследования и оптимизации работы службы персонала
- Карта полномочий руководителя подразделения (типовая)
- Положение о Корпоративном университете
- Соглашение SLA службы персонала

#### 4. Добавлены показатели KPI для бизнес-процессов (включая структурные подразделения)

- Менеджмент качества
- Обеспечение безопасности
- Управление продуктами
- Функционирование колл-центра
- Юридическое обеспечение

5. Добавлена информация по получению бесплатных временных лицензий систем Business Studio и Microsoft Visio для целей описания и оптимизации бизнес-процессов и бизнес-архитектуры, организации и выполнения любых собственных задач.

6. Обновления отдельных материалов предыдущих версий Библиотеки.

## Перечень изменений и дополнений, сделанных для версии 2.0

1. Новое правило обновлений для клиентов: пользователи любых предыдущих версий Библиотеки (включая актуальную на данный момент) получают бессрочную бесплатную подписку на все следующие обновления и версии.

2. Обновлены материалы первой версии Библиотеки (документы, показатели КРІ, расчётно-аналитические таблицы и т.д.).

Общий объём документов и материалов увеличился более чем в 2 раза по сравнению с предыдущей версией.

3. По многочисленным просьбам в новую версию Библиотеки включены детальные практические рекомендации на темы: как преодолеть сопротивление персонала при описании (оптимизации) бизнес-процессов и выполнении проектов организационного развития, как «оживить» проекты и работы с бизнес-процессами через несколько лет после их официального начала, как обеспечить исполнение бизнес-процессов и регламентов на практике, как внедрить изменения.

4. Добавлены графические модели бизнес-процессов и процедур

- Финансовые процессы, финансовый менеджмент (7 моделей): управленческий учёт и отчётность, бюджетирование, управление инвестиционными проектами.
- Взыскание просроченной задолженности
- Управление персоналом и организационной структурой: подбор персонала, приём сотрудников на работу, обучение и аттестация сотрудников, кадровые перемещения / изменение условий трудовых договоров, оценка удовлетворённости персонала, увольнение сотрудников, управление полномочиями.
- Управление рисками (операционными – 2 варианта, репутационными, правовыми, рыночными)
- Антикризисное управление
- Работа с претензиями клиентов
- Управление изменениями бизнес-архитектуры и обратная связь

5. Добавлены практические статьи по тематике организационного развития и процессного управления

- Аудит и доработка бизнес-архитектуры организации в системе Business Studio
- Описание и оптимизация бизнес-процессов с минимальными инвестициями и рисками
- Необходимость и преимущества графического описания бизнес-процессов
- Как сделать незаменимой систему управления бизнес-процессами и обеспечить её работу на практике

6. Добавлены стратегические карты

- Стратегическая карта «Корпоративная - развитие организации»
- Стратегическая карта «Развитие системы менеджмента качества»
- Стратегическая карта «Антикризисная»

7. Добавлены новые документы

- Положение о рабочей группе проекта
- Бизнес-архитектура организации – схема взаимодействия подразделений
- Стратегический план по бизнес-процессу (шаблон)
- Стратегия управления бизнес-процессами (шаблон)

Предложения к следующим версиям Библиотеки и запросы на разработку документов и материалов просьба высылать на адрес автора-разработчика [isaev.ra@bankiram.pro](mailto:isaev.ra@bankiram.pro) (Исаев Роман).

## **Отзывы пользователей**

В числе первых приобрёл "Большую библиотеку бизнес-аналитика и специалиста по бизнес-процессам".

Хотел бы отметить высокую актуальность и востребованность всех документов и материалов Библиотеки. Они полезны как организациям (специалистам), которые только начинают выполнение проектов организационного развития и описания / оптимизации бизнес-процессов, так и организациям (специалистам), которые уже давно занимаются этими работами.

Особенно удобно, что в поставку входит не только текущий набор файлов Библиотеки, а сразу подписка на следующие обновления и версии.

Плюс многие документы и материалы подготовлены с учётом специфики систем Business Studio и Visio, что позволяет сразу применять их для решения практических задач.

--

С уважением, Суворов Владимир Юрьевич.

Ведущий банковский эксперт в области процессного управления и организационного развития.

Общий стаж работы в банках более 15 лет.