Построение системы управления бизнес-процессами (СУБП)

СУБП позволит вам легко управлять всевозможными процессами и прийти к непрерывному совершенствованию

Содержание

3 Что такое система управления бизнес процессами?

4 Что такое бизнес-процессы?

5 Часто встречаемая модель управления в компаниях

6 Жизненный цикл

7 Диагностика

9 Построение

12 Внедрение

15 Автоматизация

17 Обучение

19 Формы сотрудничества

20 Контакты

Что такое СУБП?

СУБП - это система, **основанная на концепции процессного управления**

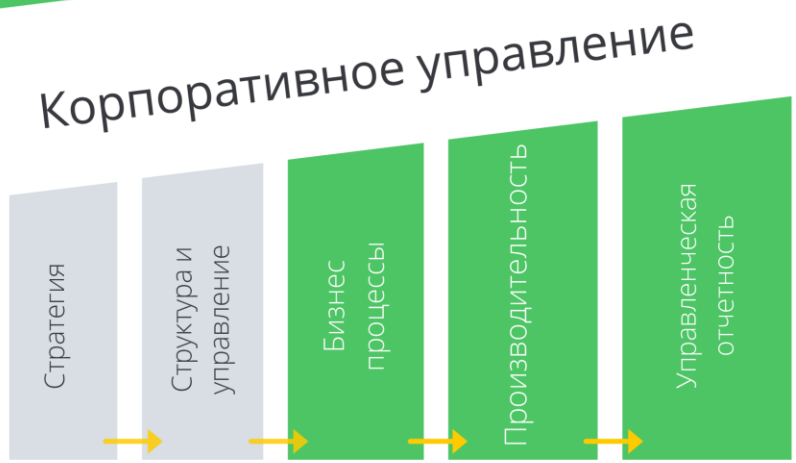
Целью данной системы является **облегчить мониторинг, управление и оптимизировать работы бизнеса**

Процессное управление рассматривает компанию как **сеть взаимосвязанных бизнес-процессов,** участниками которых являются различные подразделения

Задача процессного подхода — выстроить **взаимодействие людей** и **порядок выполнения различных операций** для получения быстрого и качественного результата

У каждого бизнес-процесса есть **Владелец**, который **несет ответственность** за выполнение процесса и его продукт

Что такое бизнес-процессы?



80% Компаний не успешно реализовывают свои **бизнес-стратегии.** В 70% из этих случаев, **причина** не в стратегии, а в ее **неэффективном выполнении**

Бизнес процессы - основополагающий элемент системы корпоративного управления, ими необходимо управлять

Политики, процедуры и регламенты устанавливают единые правила выполнения всех функций компании

Формализация данных документов дает четкое понимание бизнес-модели компании, что является необходимым, как для сотрудников компании, так и для потенциальных инвесторов

СУБП обеспечит вам....

- Прозрачность бизнес-модели
- Стандартизацию деятельности
- Оптимальность
- Управляемость
- Гибкость
- Контроль
- Готовность к цифровизации

Часто встречаемая модель управления в компаниях

Модель управления многих компаний зачастую осуществляется в **ручном режиме**
Поэтому когда возникает дополнительная нагрузка, такой управленческий подход приводит к:

- снижению гибкости, эффективности и продуктивности компании
- ухудшению способности выполнять операционные задачи
- неудовлетворенности клиентов

СУБП поможет избежать...

- **Неопределенность** с процессами. Функционирование в режиме экстренного реагирования («тушение пожаров»)
- **Микро менеджмент**. Отвлеченность от решения стратегически важных задач
- **Дублирование функций**. Сотрудники не владеют знанием того, как и что устроено в том или ином процессе
- **Черезмерную бюрократию и замедление работы**. Согласование важных документов (решений) крайне длительное и обычно требует подключения личных связей

Жизненный цикл проекта

Первая **встреча и знакомство**

Обсуждение **потребностей** и **ожиданий**

Формирование плана работ

Заключение договора

Реализация проекта

Сопровождение и **поддержка**

Каждый этап (опцию) можно реализовать, как отдельный проект **в зависимости от потребности и уровня зрелости** компании

Диагностика

Построение

Внедрение

Автоматизация

Обучение

Диагностика

Задачи

- Оценить действующие бизнес-процессы в компании
- Определить уровень зрелости процессного управления
- Определить уровень автоматизации бизнес-процессов

Результат

Оценка действующих бизнес процессов

Отчет об уровне зрелости системы управления бизнес-процессами

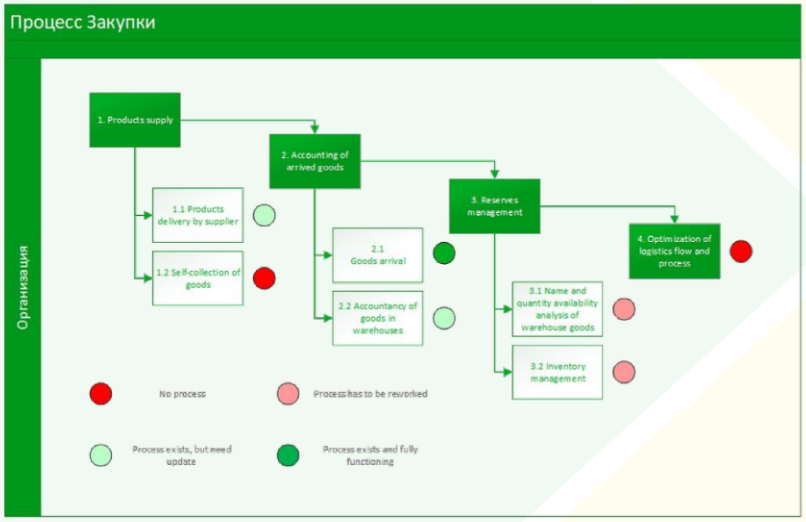
Рекомендации по построению/внедрению/автоматизации системы управления бизнес-процессов

Важность диагностики

Стадия диагностики являеться самым важным шагом для определения зрелости существующей системы, и оценки функционирования бизнес процессов

Так как **результаты дигностики** *определяют дальнейший темп улучшения/построения СУБП*

Оценка уровня функционала бизнес-процесса



Построение СУБП

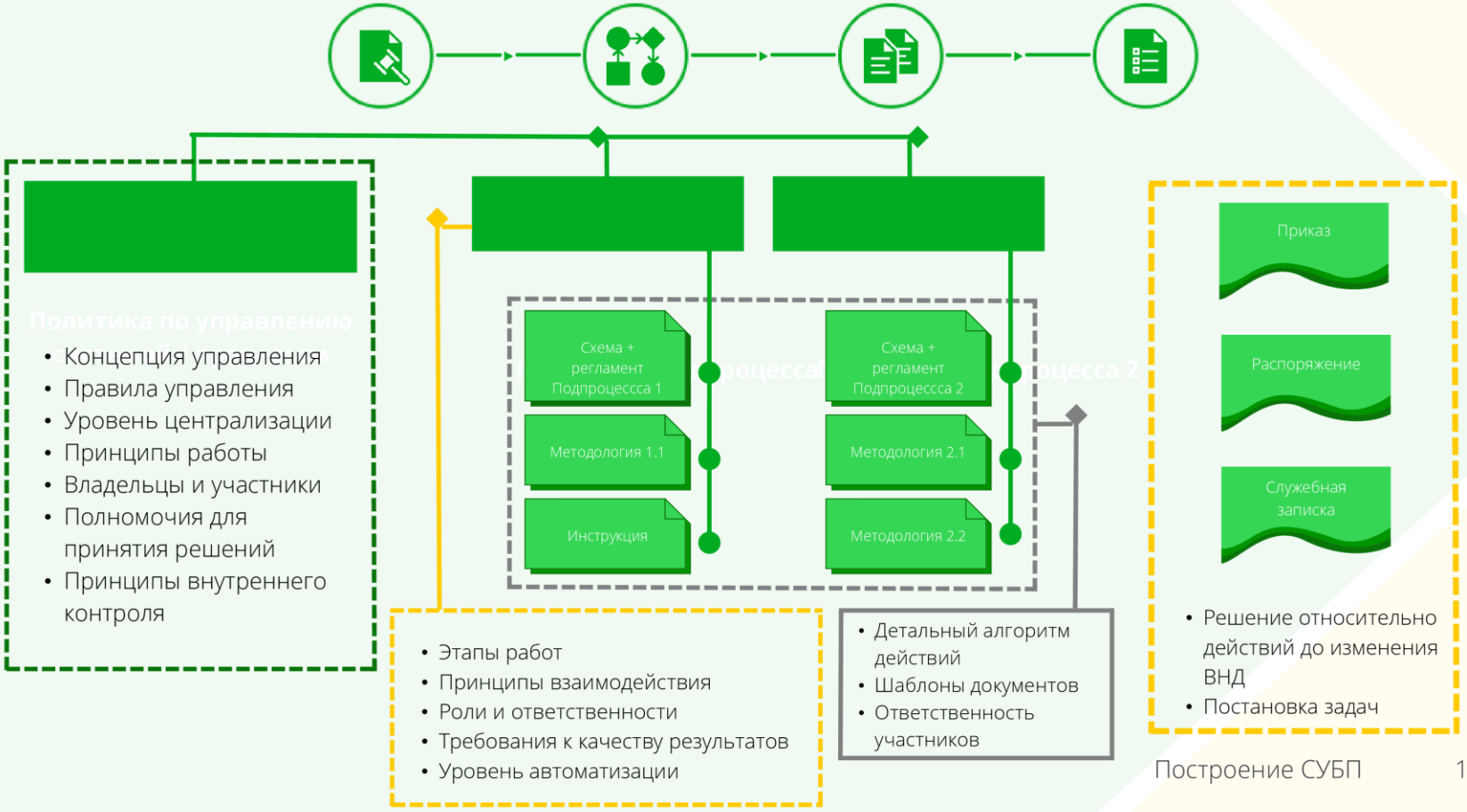
Задачи

- Определить, какие процессы являются основными, вспомогательными и управленческими
- Определить границы и взаимосвязи процессов
- Определить уровень централизации функционала
- Задать требования к промежуточным продуктам процессов
- Определить владельцев процессов и состав рабочих команд по их внедрению

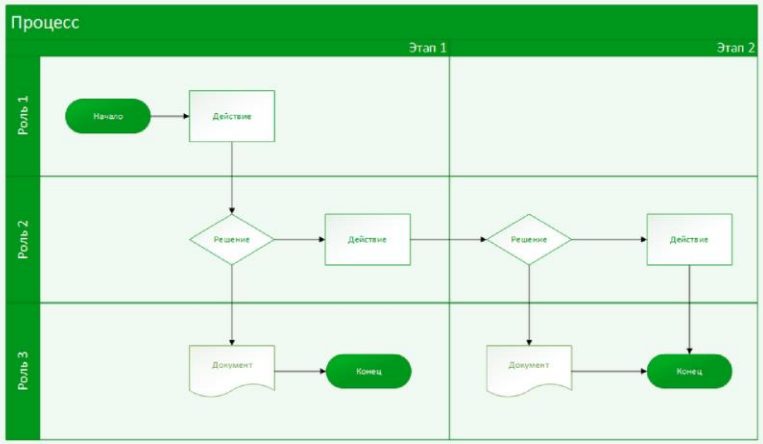
Результат

- Утвержденные нормативные документы по СУБП
  - Классификация бизнес процессов
  - Политика по управлению бизнес-процессами
  - Процедура по управлению бизнес-процессами (блок-схема и регламент)
  - Инструкция по моделированию
- Определение ответственного подразделения по ведению СУБП
- Поддержка при подборе персонала (при необходимости)

Иерархия нормативных документов



Ролевая матрица процесса



Наименование роли	Распределение ролей
Менеджер по снабжению Ресторана	Менеджер по снабжению ООО «___» Менеджер по снабжению
Подразделение управления закупками	Отдел управления закупками УК
Транспортная и складская логистика (Центральный склад)	Отдел транспортной и складской логистики УК
Тендерный комитет	Постоянно действующий орган в УК, в который входят подразделения: 1. Отдел управления финансами УК 2. Отдел управления закупками УК 3. Юрист УК 4. Директор сети УК 5. …
Инициаторы закупок	Все подразделения УК Все подразделения
Финансовый блок	Отдел управления финансами УК
СОО	Операционный директор УК

Внедрение СУБП

Задачи

- Определить ключевые бизнес-процессы компании
- Изучить и подробно описать ключевые бизнес-процессы компании (блок-схемы и регламенты)
- Определить уровень зависимости / влияния на смежные бизнес-процессы
- Определить и измерить показатели бизнес процессов
- Внедрить быстрые улучшения процессов

Результат

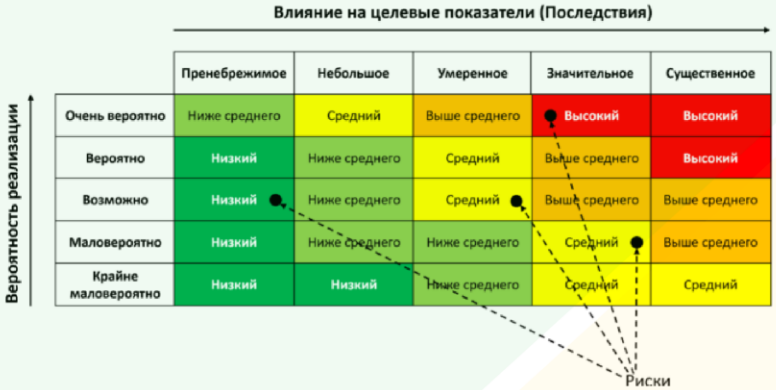
- Реестр бизнес-процессов
- Верхнеуровневые внутренние нормативные документы по процессам (Политики, Концепции, Положения)
- Схемы и регламенты по ключевым бизнес-процессам
- Верхнеуровневые KPI бизнес-процессов
- Карта рисков для ключевых бизнес-процессов

Реестр БП и карта рисков

Реестр бизнес-процессов – это свод процессов, структурированный в виде дерева, который содержит в себе следующую информацию:

Код	Наименование подпроцесса	Владелец подпроцесса	Участники подпроцесса	Описание подпроцесса	Результат	ВНД	НПА	ИТ - система
1.1. Анализ процесса подготовки отчетности								
1.1.1	Анализ действующего процесса формирования управленческой отчетности	ДСиФА	ДСиФА	ДСиФА 1 (один) раз в квартал проводит анализ действующего процесса формирования УО по следующим направлениям: 1) возможности совершенствования процесса УО на основании опыта и предложений(рекомендаций), полученных от подразделений ГБ, появления новых технологий и программных обеспечений в Банке; 2) необходимости внесения изменений согласно изменениям в нормативных документах ЦБ РФ(или прямого формирования, мониторинга и контроля УО в ЦБР и т.д.); 3) необходимости внесения изменений согласно изменениям во ЦД Банка по отмеченным процессам, изменениям в структуре УО и БДР и т.д.; 4) необходимости внесения изменений согласно изменениям в Стратегии Банка, изменениям/выделениям новых стратегических направлений, усилениям контроля за качеством и мониторингом формирования УО, изменениям числительных расшифровок УО и т.д.); 5) необходимости внесения изменений согласно изменениям в оргструктуре Банка (изменения функциональных/линейных подразделений ГБ и т.д.). В процессе анализа ДСиФА может обратиться к Подразделениям ГБ для уточнения вопросов, связанных с анализом по высоковлияющим направлениям. В результате анализа ДСиФА принимает решение по вопросу: Нужно актуализировать процесс/Реестр отчетов? Да (необходимо актуализировать процесс/Реестр отчетов) - переход к шагу 1.1.2; Нет (нет необходимости актуализировать процесс/Реестр отчетов) - переход к шагу 1.2.8.	1) Банк ЦД Банка; 2) Внешние требования нормативных документов ЦБ РФ(или прямого); 3) Стратегия развития Банка; 4) Оргструктура Банка; 5) Утвержденный ЦД по процессу формирования УО.	Получено понимание относительно необходимости актуализации процесса формирования УО.	СЗД	СЗД
1.1.2	Описательные схемы процесса	ДСиФА	ДСиФА	ДСиФА по итогам проведенного анализа формирует концепцию (предложения) по внесению изменений в процесс формирования УО с обоснованием причин необходимости внесения изменений.	Получено понимание относительно необходимости актуализации процесса формирования УО.	Концепция предложений по внесению изменений в действующий процесс формирования УО.	СЗД	СЗД
1.1.3	Формирование/обновление Реестра отчетов	ДСиФА	ДСиФА	ДСиФА ориентировано с анализом действующего процесса формирования УО проводит анализ действующего Реестра отчетов методом: 1) возможности автоматизации отчетов на основании опыта и предложений(рекомендаций), полученных от подразделений ГБ, появления новых технологий и программных обеспечений в Банке (внедрения Единого Хранилища Данных, Единого Дата Клиента и т.д.); 2) возможности оптимизации отчетов путем исключения дублирования сложных отчетов, объединения крупнотемных отчетов в один отчет и т.д.); 3) необходимости внесения изменений согласно нормативным документам ЦБ РФ, связанных с изменением форм и шаблонов отчетов, частоты/порядка формирования и т.д.; 4) необходимости внесения изменений согласно ЦД Банка по изменению форм и содержания отчетов, частоты/порядка формирования, УО и т.д.; 5) необходимости внесения изменений согласно изменениям в Стратегии Банка (необходимости разработки новых отчетов/разработки существующих отчетов по стратегически важным направлениям Банка и т.д.); 6) необходимости внесения изменений согласно изменениям в оргструктуре Банка (изменения функциональных/линейных подразделений ГБ и т.д.); 7) необходимости внесения изменений по решению (желанию) руководства Банка или/и Подразделений ГБ. В процессе анализа ДСиФА может обратиться Подразделениям ГБ для уточнения вопросов, связанных с анализом по высоковлияющим направлениям.	1) Банк ЦД Банка; 2) Внешние требования нормативных документов ЦБ РФ; 3) Стратегия развития Банка; 4) Оргструктура Банка; 5) Утвержденный Реестр отчетов.	Предложения по необходимости формирования/актуализации Реестра отчетов.	СЗД	СЗД
1.1.4	Процесс согласования обязательных контролитов для использования Подразделениям ГБ	ДСиФА	ДСиФА	ДСиФА осуществляет предложения по внесению изменений в действующий процесс формирования УО и Банка и/или Реестр отчетов и отправляет их подразделениям ГБ с указанием по какому направлению и в какие с чем предприняли внести изменения, а именно: 1) в связи с возможностью оптимизации процесса/Реестра отчетов ввиду появления новых технологий и программных обеспечений в Банке; 2) в связи с изменениями в нормативных документах ЦБ РФ по прямому формированию, мониторингу и контролю УО в БДР и т.д.; 3) в связи с изменениями во ЦД Банка по отмеченным процессам, связанных с формированием и мониторингом УО в Банке; 4) в связи с изменениями в Стратегии Банка (появлением/выделением новых стратегически важных направлений, усилениями за качеством и мониторингом формирования УО, изменениями числительных расшифровок УО и т.д.); 5) в связи с изменениями в оргструктуре Банка (изменения функциональных/линейных подразделений ГБ и т.д.); 6) по решению (желанию) руководства Банка или/и Подразделений ГБ.	1) Концепция (предложения) по внесению изменений в процесс формирования УО/ формирования УО; 2) Предложения по необходимости актуализации Реестра отчетов.	Предложения ДСиФА по внесению изменений в процесс формирования УО/ формирования УО и/или Реестр отчетов представлены и согласованы Подразделениям ГБ.	СЗД	СЗД

Карта рисков для ключевых бизнес-процессов – это инструмент, который позволяет классифицировать риски по степени критичности для бизнеса и оценить общее состояние риск-менеджмента в компании



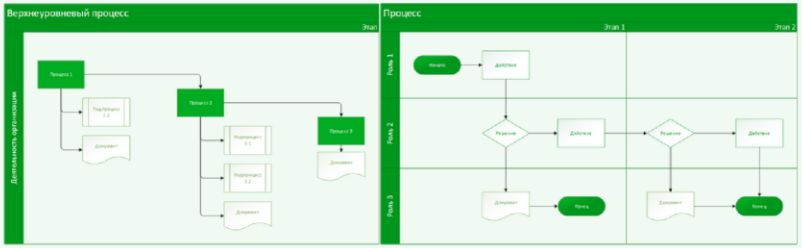
Регламентация бизнес процессов

Уровень 1

- Общее описание управления процессом, составных подпроцессов
- Уровень централизации
- Принципы и подходы к эффективному управлению процессом

Уровень 2

- Схема взаимодействия всех участников процесса
- Этапы процесса
- Участники (роли) процесса
- Детальное описание действий каждого участника



Код	Наименование подпроцесса	Владелец подпроцесса	Участники подпроцесса	Описание подпроцесса	Результат	ВНД	НПА	ИТ - система

Уровень 3

- правила
- требования
- алгоритмы расчета
- Шаблоны

применяемые конкретным участником процесса к выполнению действия (шага) процесса

Автоматизация

Задачи

- Определить целевой уровень автоматизации
- Выбрать ключевые бизнес-процессы для автоматизации
- Определить методы автоматизации бизнес-процессов
- Формирование бизнес-требований для автоматизации бизнес-процессов
- Поддержка в выборе ИТ-решения для автоматизации бизнес-процессов

Результат

Выбор ИТ-решения для автоматизации бизнес-процессов

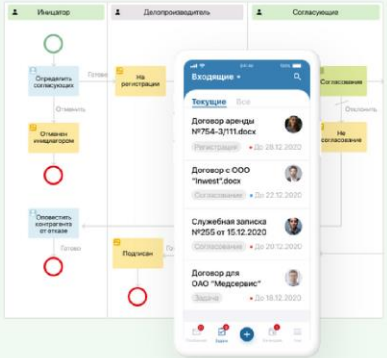
Автоматизация выбранных бизнес-процессов

Creatio ELMA IT Expert

Инструменты для автоматизации

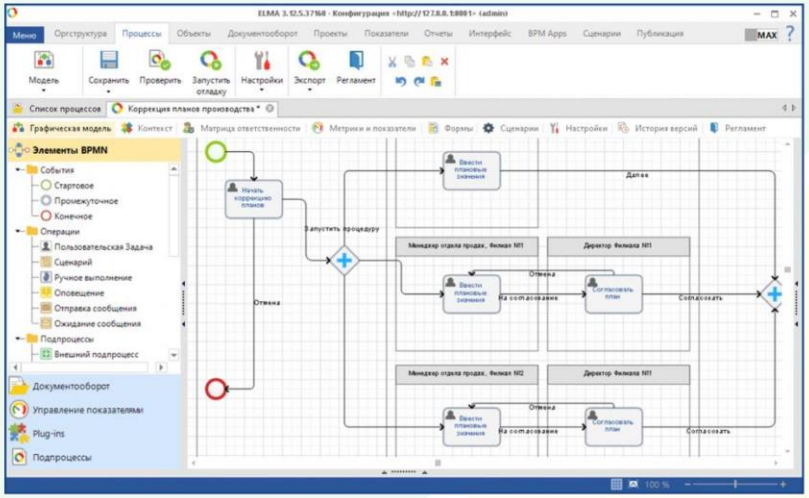
Elma 365/Elma 4
Creatio Studio

- это класс корпоративных информационных систем для оцифровки бизнес-процессов. Они позволяют компании быть гибкой и быстро реагировать на изменения рынка



No-Code платформы управления бизнес процессами позволяют использовать инструменты для лёгкого перехода к цифровой компании

Идея, лежащая **в основе любой BPM-системы**, очень проста: **внедряя управление бизнес-процессами** в своей компании, вы описываете их с помощью понятных схем **без привлечения ИТ-экспертов**



Обучение

Задачи

- Научить персонал принципам процессного управления и описанию процессов
- Научить правильно определять владельцев процесса
- Научить моделированию процессов
- научить оценивать процессы и определять их эффективность

Результат

Понимание персоналом принципов, подходов и необходимости СУБП в компании

Понимание механизмов и способов и методов моделирования бизнес-процессов

Применение единых шаблонов и правил описания и оценки эффективности процессов

GPI Education

Деятельность

GPI Education направлена на устранение дефицита компетенций в сфере корпоративного управления, цифровой трансформации, управления проектами и процессами

Партнёрство

AIU

QAZAQSTAN RESPÝBLIKASY PREZIDENTINIŃ JANYNDAǴY MEMLEKETTIK BASQARÝ AKADEMIASY

Услуги

Организация корпоративных тренингов и семинаров

- Организация тренингов и семинаров на собственной площадке
- Организация тренингов и семинаров на площадке партнеров
- Организация и проведение закрытых круглых столов
- Организация и проведение тематических форумов

ФОРМЫ СОТРУДНИЧЕСТВА

Аутсорсинг

Полная разработка СУБП и дальнейшая поддержка

Аутстаффинг

Аренда специалистов для построения СУБП

Консалтинг

Соправождение и рекомендации по построению СУБП

Коучинг

Обучение и сопровождение при создании СУБП

Контакты

Республика Казахстан
Астана, БЦ «SAAD» ул. Достык, 2

+7 717 225 84 84

Республика Казахстан
Алматы, пр-т. Достык, 202, офис 104

Алия Мустафина
a.mustafina@gpi.kz

15+ лет опыта
в ведущих банках
Казахстана

5+ проектов по СУБП
и KPI

100+
регламентированных
процессов
и разработанных ВНД

Ерлан Жанабергенов
y.zhanabergenov@gpi.kz

10+ лет
в банковской сфере

5+ проектов СУБП

для 20 бизнес- процессов
внедрены KPI