

# Сборник типовых моделей процессов для организаций всех отраслей

## Автор-разработчик

Ф.И.О.	Исаев Роман Александрович
Должность	Российский эксперт по организационному развитию, управлению бизнес-процессами, информационным технологиям в бизнесе. Руководитель проектов, бизнес-тренер.
Контакт	<a href="http://www.isaevroman.ru">www.isaevroman.ru</a> , <a href="mailto:mail@isaevroman.ru">mail@isaevroman.ru</a>

## Общие сведения

Версия	<b>4.0</b> <u>Список изменений и дополнений</u> <a href="https://www.orgstudio.ru/files/Sbornik_processov-Whats_new.pdf">https://www.orgstudio.ru/files/Sbornik_processov-Whats_new.pdf</a> <u>Свидетельство о государственной регистрации</u> <a href="https://orgstudio.ru/certificate/">https://orgstudio.ru/certificate/</a> <u>Отзывы (рецензии) пользователей</u> <a href="https://orgstudio.ru/reviews1/">https://orgstudio.ru/reviews1/</a>
Области применения	Организации любых отраслей и сфер деятельности
Краткое описание	<b>170</b> графических моделей обеспечивающих (поддерживающих) и управляющих процессов, а также большой комплект документов и информационно-практических материалов по разработке моделей.
Обновления	Пользователи Сборника получают <b>бессрочную бесплатную подписку</b> на все следующие версии. Для получения обновлений необходимо предоставить отзыв (рецензию) на применяемую в работе версию.
Технические требования	1. Для редактирования моделей необходим один из программных продуктов: Microsoft Visio (версия 2019 и выше), Business Studio (версия 6 с включённым редактором Visio). 2. Для просмотра моделей достаточно любого современного веб-браузера (например, Chrome). 3. Для загрузки моделей в системы исполнения процессов (BPMS) выполняется поставка в формате XPDL (Process Definition Language) по отдельному запросу.
Презентация	Видео-презентация <a href="https://dzen.ru/video/watch/654e074b0a61525350705116">https://dzen.ru/video/watch/654e074b0a61525350705116</a>
Обучение	Проводятся вебинары «Бизнес-процессы организации: описание, оптимизация, цифровизация и управление», «Практика работы в системе Business Studio: моделирование и оптимизация бизнес-процессов и бизнес-архитектур».
Библиотеки документов	Предлагаем также ознакомиться с другими нашими продуктами. - <u>Большая библиотека бизнес-аналитика и специалиста по бизнес-процессам</u> - <u>Большая библиотека системного аналитика и ИТ-архитектора</u> - <u>Большая библиотека риск-менеджера и специалиста по операционным рискам</u> - <u>Большая библиотека по информационной безопасности и защите ИТ-систем</u> - <u>Сборник стратегий развития организаций (для всех отраслей)</u>
Стоимость	<b>89 000 руб.</b> <b>Скидка 10%</b> предоставляется (не суммируются): - при одновременной покупке двух Библиотек и Сборников автора - для действующих пользователей Библиотек и Сборников - для физических лиц

## Описание

Сборник типовых моделей процессов для организаций всех отраслей (далее – Сборник) содержит **170** типовых моделей процессов, которые можно дорабатывать под свою специфику, использовать при проектировании или оптимизации собственных процессов. Все модели разработаны в виде листов А4 для удобства их печати на бумаге или редактирования в цифровом формате. Используются разные нотации (стандарты моделирования): CFFC (Cross functional flow chart), BPMN (Business Process Model Notation), EPC (Event-driven Process Chain), ArchiMate.

### Варианты использования Сборника в работе

- Редактировать и дорабатывать все типовые модели под свою специфику в соответствующих программных продуктах бизнес-моделирования.
- Копировать из типовых моделей функциональные блоки и вставлять их на свою модель, чтобы быстро «как из готовых частей конструктора» составить свой бизнес-процесс.
- Использовать типовые модели как образец, например в презентациях, отчётах, документах.
- Использовать типовые модели для обучения сотрудников (участников процессов) и бизнес-аналитиков.
- Сравнить модели процессов своей организации с типовыми, чтобы найти новые идеи и подходы для оптимизации своих процессов.

### Сборник будет полезен для выполнения следующих задач

- Проектирование, анализ и оптимизация процессов и бизнес-архитектуры организации.
- Разработка системы управления бизнес-процессами (СУБП).
- Повышение эффективности взаимодействия подразделений и личной эффективности сотрудников.
- Управление проектами организационного развития.
- Автоматизация процессов, цифровизация и цифровая трансформация.
- Разработка и реализация стратегии развития организации.
- Повышение эффективности и качества работы ИТ-систем, улучшение соответствующих показателей (метрик).
- Обеспечение операционной надёжности и непрерывности деятельности организации, снижение операционных рисков.
- Оптимизация финансовых расходов, снижение издержек и себестоимости процессов.
- Систематизация и распространение знаний в организации, обучение сотрудников.
- Разработка комплексной цифровой модели организации.
- Разработка единого центра управления организацией.

### Процессы принято классифицировать (разделять) на 3 группы

- основные (производственные или бизнес-процессы),
- обеспечивающие (поддерживающие, технологические),
- управляющие (менеджмент).

Основные (бизнес-) процессы во всех отраслях и организациях разные. А обеспечивающие и управляющие процессы во всех отраслях и организациях похожи, поэтому можно использовать типовые модели с небольшой доработкой под конкретную специфику. Данный Сборник предназначен для широкой аудитории, поэтому в него включены именно обеспечивающие и управляющие процессы организаций.

Сборник будет полезен для следующих групп специалистов: бизнес-аналитики, системные аналитики, ИТ-специалисты, методологи, руководители проектов, менеджеры по качеству (СМК), специалисты по организационному и стратегическому развитию, риск-менеджеры, аудиторы, консультанты.

# Содержание

## 1. Модели процессов

Принятые обозначения в цифрах внутри таблицы.

(1+3) означает, что у данного процесса 1 модель верхнего уровня (цепочка-последовательность процедур / подпроцессов без информационных потоков) и 3 модели нижнего уровня (с детализацией).

(2) означает, что у данного процесса / процедуры 2 модели нижнего уровня (с детализацией).

Номер	Название процесса / процедуры	Количество моделей
<b>A2</b>	<b>Обеспечивающие (поддерживающие) процессы</b>	<b>45</b>
A2.1	ИТ-обеспечение - Управление информационной безопасностью (2) - Управление мощностями и производительностью (1) - Управление изменениями (1) - Управление инцидентами (1) - Управление ИТ-активами (1) - Управление релизами (1) - Управление уровнем сервиса (1) - Управление правами доступа (1) - Разработка стратегии развития ИТ и планирование (1) - Разработка, доработка ИТ-систем – программирование и технологическая часть (1) - Автоматизация и цифровизация процессов (1) - Техническая поддержка пользователей ИТ-систем (1) - Развитие и поддержка ИТ-оборудования – аппаратных систем (1) - Обеспечение качества ИТ, IT quality assurance (1) - Управление задачами по выпуску и развитию ИТ-продукта по принципам Agile (1) - Развитие и поддержка сетей и телекоммуникаций (1)	17
A2.2	Юридическое обеспечение - Консультации подразделений по правовым вопросам (1) - Мониторинг законодательства и разработка, обновление документов (1) - Юридическая проверка клиента, контрагента (1)	3
A2.3	Административно-хозяйственное обеспечение - Выбор поставщиков и закупки (1) - Организация и проведение тендера для закупки (1) - Внутреннее транспортное обеспечение (1)	3
A2.4	Обеспечение безопасности - Обеспечение экономической безопасности, проверка клиентов (1) - Обеспечение физической безопасности (1)	2
A2.5	Делопроизводство и документооборот - Логистика и хранение документации из офисов, точек продаж (1) - Разработка, согласование, утверждение и публикация нормативных документов (2) - Организация и поддержка электронного документооборота ЭДО (1)	4
A2.6	Внутренний контроль и внутренний аудит - Детальная структура процесса - Комплексный аудит и анализ деятельности (систем управления) организации (1)	1
A2.7	Функционирование колл-центра - Обслуживание входящих вызовов (1) - Выполнение исходящих вызовов (1) - Анализ эффективности колл-центра (1)	3
A2.8	Обеспечение бизнес-направлений и общие процессы - Консультация клиентов и продажи в клиентском офисе (1) - Вторичные продажи и кросс-продажи (1)	12

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Управление каналами продаж и работа с партнёрами (1+3)</li> <li>- Привлечение клиентов через онлайн-мероприятия (1)</li> <li>- Привлечение клиентов на очных мероприятиях (1)</li> <li>- Актуализация клиентской базы и запросов клиентов (1)</li> <li>- Анализ эффективности продаж и качества работы с клиентами (1)</li> <li>- Работа с клиентами через социальные сети Интернет (1)</li> <li>- Работа тайных покупателей, внешних (1)</li> </ul>	
<b>A3</b>	<b>Управляющие процессы</b>	<b>98</b>
A3.1	Стратегическое управление (1+2)	3
A3.2	Управление финансами <ul style="list-style-type: none"> <li>- Бюджетирование (1+2)</li> <li>- Управление инвестиционными проектами (1+2)</li> <li>- Управленческий учёт и отчётность (1)</li> <li>- Взыскание просроченной задолженности клиентов (1+5)</li> <li>- Оформление сделок с поставщиком, от согласования договора до подписания акта (1)</li> <li>- Оформление сделок с клиентом, от согласования договора до подписания акта (1)</li> </ul>	15
A3.3	Управление маркетингом и продуктами <ul style="list-style-type: none"> <li>- Сбор и анализ требований клиентов к продуктам / услугам (1)</li> <li>- Исследование удовлетворённости клиентов (1)</li> <li>- Реализация обратной связи с клиентами (1)</li> <li>- Разработка и проведение рекламных кампаний (1)</li> <li>- Повышение узнаваемости бренда (1)</li> <li>- Управление продуктами: жизненный цикл продуктов от разработки и запуска в продажу до снятия с продаж, на примере финансового продукта (1+5)</li> <li>- Управление онлайн-рекламой (1)</li> <li>- Разработка (проектирование) и организация выпуска нового продукта (1)</li> </ul>	13
A3.4	Управление процессами и организационное развитие <ul style="list-style-type: none"> <li>- Управление процессами, жизненный цикл (1)</li> </ul>	1
A3.5	Управление качеством <ul style="list-style-type: none"> <li>- Функционирование системы менеджмента качества – СМК (1+2)</li> <li>- Анализ СМК со стороны руководства (1+3)</li> <li>- Управление документацией и записями, внутренний аудит, корректирующие и предупреждающие действия, управление несоответствующей продукцией (6)</li> <li>- Работа с претензиями клиентов (1+3)</li> <li>- Управление изменениями и обратная связь по СМК (1+2)</li> </ul>	20
A3.6	Управление персоналом и организационной структурой <ul style="list-style-type: none"> <li>- Подбор персонала (3)</li> <li>- Приём сотрудников на работу (2)</li> <li>- Обучение и аттестация сотрудников (2)</li> <li>- Кадровые перемещения / изменение условий трудовых договоров (1)</li> <li>- Оценка удовлетворённости персонала (1)</li> <li>- Управление полномочиями (1)</li> <li>- Увольнение сотрудников (1)</li> <li>- Реализация обратной связи сотрудников по бизнес-процессам, BPMN и EPC (2)</li> <li>- Организация работы персонала в дистанционном режиме (удалённо) и контроль (1)</li> </ul>	14
A3.7	Управление филиальной сетью, на примере финансовой организации <ul style="list-style-type: none"> <li>- Открытие филиала (1+7)</li> <li>- Функционирование филиала (1+3)</li> </ul>	12
A3.8	Управление рисками <ul style="list-style-type: none"> <li>- Управление операционными рисками (1+7)</li> <li>- Управление репутационными, правовыми, рыночными рисками (3)</li> <li>- Антикризисное управление (1+4)</li> </ul>	16
A3.9	Управление проектами (1+3)	4
<b>A4</b>	<b>Детальные пошаговые алгоритмы (по 1 модели каждый)</b>	<b>20</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Алгоритм описания бизнес-процессов</li> <li>- Алгоритм оптимизации бизнес-процессов</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Алгоритм проектирования ИТ-архитектуры организации</li> <li>- Алгоритм цифровой трансформации и оптимизации ИТ-архитектуры</li> <li>- Алгоритм разработки комплексной цифровой модели организации</li> <li>- Алгоритм разработки стратегии и системы BSC / KPI</li> <li>- Алгоритм оптимизации организационной структуры компании</li> <li>- Алгоритм расчёта и оптимизации численности персонала</li> <li>- Алгоритм расчёта, анализа и снижения себестоимости процессов (ФСА)</li> <li>- Алгоритм выбора и внедрения ИТ-систем для автоматизации процессов</li> <li>- Алгоритм роботизации процессов (robotic process automation)</li> <li>- Алгоритм разработки и развития системы управления операционными рисками</li> <li>- Алгоритм разработки и развития системы менеджмента качества СМК</li> <li>- Алгоритм повышения продаж продуктов и услуг</li> <li>- Алгоритм ускорения процессов (по времени выполнения)</li> <li>- Алгоритм обеспечения непрерывности деятельности и операционной надёжности</li> <li>- Алгоритм корпоративного тайм-менеджмента и нормирования процессов</li> <li>- Алгоритм решения проблемы нехватки персонала и текучести кадров</li> <li>- Алгоритм построения экосистемы (расширение бизнеса, группа компаний)</li> <li>- Алгоритм внедрения изменений и обеспечения исполнения регламентов</li> </ul>	
	<b>Разные модели</b>	<b>7</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Верхнеуровневая модель структуры процессов организации (VAD, 2 уровня)</li> <li>- Разработка и исполнение процессов (ArchiMate)</li> <li>- Получение, согласование и оплата счетов (ArchiMate)</li> <li>- Процессы, ИТ-системы, владельцы (архитектура верхнего уровня, ArchiMate)</li> <li>- Управление проектами (ArchiMate)</li> <li>- Дерево процессов (модель верхнего уровня)</li> <li>- Взаимодействие подразделений в рамках бизнес-архитектуры</li> </ul>	

## 2. Документы (Word, Excel, PDF) (21)

- Соглашения по моделированию процессов (детальные правила разработки моделей) для 3 нотаций (BPMN, CFPC, EPC), 3 файла
- Памятка по основным фигурам трёх нотаций (BPMN, CFPC, EPC)
- Памятка по основным фигурам ArchiMate
- План (памятка) разработки модели процесса BPMN в системе Business Studio
- Проверка правильности построения модели BPMN (15 правил)
- Проверка правильности построения модели EPC (11 правил)
- Проверка правильности построения модели CFPC (10 правил)
- Учебные модели BPMN процессов (как правильно применять шлюзы, события и стрелки в разных ситуациях)
- Учебные модели EPC процессов (как правильно применять логические операторы, события и потоки в разных ситуациях)
- Учебные модели CFPC процессов (как правильно применять фигуры и стрелки в разных ситуациях)
- Паспорт процесса (2 файла)
- Единые правила оформления моделей бизнес-процессов (для всех нотаций)
- Учебные слайды из семинара по разработке моделей процессов
- Деревья (структуры) обеспечивающих и управляющих процессов с детализацией до уровня процедур (предпоследний уровень в иерархии) в формате Excel, 2 файла
- Матрица распределения ответственности за обеспечивающие и управляющие процессы верхнего уровня в формате Excel
- Архитектура системы управления бизнес-процессами, 2 файла

## 3. Информационно-практические материалы (только для Business Studio)

Загружаются автоматически в Business Studio из XML-файлов.

- Дерево (структура) всех обеспечивающих (поддерживающих) и управляющих процессов организации до 6 уровня детализации (более 1500 объектов). Данное дерево включает

структуру большого количества дополнительных процессов и процедур, кроме тех процессов, для которых уже есть модели в Сборнике.

- Верхнеуровневые модели дополнительных процессов (цепочки процедур), кроме тех процессов, для которых уже есть модели в Сборнике.
- Структура документов и информационных потоков, которые задействованы в процессах (справочник «Электронные документы»). Для отдельных (нескольких) документов привязаны файлы (примеры), сделана пометка «(файл)» в названии.
- Организационные структуры главных департаментов и управлений, задействованных в процессах (справочник «Оргединицы»).

### **Обращаем внимание на следующие особенности Сборника**

- Модели нижнего уровня имеют разный уровень детализации: в среднем от 5 до 15 функций (действий) и от 3 до 10 информационных потоков. Модели верхнего уровня содержат только цепочки-последовательности процедур / подпроцессов (без информационных потоков).
- Некоторые модели могут не соответствовать всем правилам выбранной (применяемой) нотации моделирования по причине того, что разрабатывались они под индивидуальные требования.
- Для моделей в формате Business Studio (xml) после импорта их в свою базу необходимо будет переименовать исполнителей (дорожки) в нотациях CFFC и BPMN на действующие объекты в своей базе через команду «Сменить объект». В нотациях EPC и BPMN после импорта моделей в Business Studio (xml) возможно скрытие некоторых объектов с моделей, поэтому рекомендуется сравнить с оригиналом в HTML. Альтернативный вариант для EPC и BPMN – импорт отдельных моделей через формат XPDЛ (по запросу), который переносит между базами все объекты моделей.