



**Система информационного обеспечения
деятельности СРО для нужд органов
государственной власти, потребителей и
членов СРО**

Автор: Олег Черемных, М.В.А.
cheremnykho@stream.ru
916-265-4002

Содержание и логика доклада

- ❖ **Краткая информация об авторе доклада**
- ❖ **Цель данного доклада**
- ❖ **Ключевые элементы системы информационного обеспечения СРО и НОСО:**
 - Внутреннее информационное обеспечение (управление знаниями в СРО и НОСО)
 - Внешнее информационное обеспечение (обмен информацией с контрагентами)
- ❖ **Внутреннее информационное обеспечение СРО и НОСО:**
 - Цели системы внутреннего информационного обеспечения в СРО и НОСО
 - Универсальная модель СРО и НОСО – основа системы управления знаниями
 - Структура системы внутреннего информационного обеспечения СРО и НОСО
 - Функционирование системы внутреннего информационного обеспечения в СРО и НОСО
 - Ключевые проблемы и инструменты их решения
- ❖ **Внешнее информационное обеспечение СРО и НОСО:**
 - Ключевые контрагенты (“заинтересованные лица”) СРО и НОСО
 - Цели системы внешнего информационного обеспечения
 - Универсальная модель SRM – основа системы внешнего информационного обеспечения
 - Структура системы внутреннего информационного обеспечения
 - Функционирование системы внутреннего информационного обеспечения
 - Ключевые проблемы и инструменты их решения
- ❖ **Формирование системы информационного обеспечения СРО и НОСО:**
 - Внутреннее информационное обеспечение (управление знаниями)
 - Внешнее информационное обеспечение
 - Интеграция систем внутреннего и внешнего информационного обеспечения

Краткая информация об авторе доклада

❖ **Разработал и успешно внедрил систему управлению корпоративными знаниями**

❖ **Образование**

- Первое высшее - МИФИ (теоретическая ядерная физика)
- Второе высшее – Техасский университет (MBA/INSY)
- Курсы корпоративных аналитиков Инвестиционного банка СА IB (Вена)

❖ **Опыт работы:**

- Оценка стоимости СРО
- Привлечение прямых внешних финансовых инвестиций
- Слияния и поглощения
- Внедрение стоимостного подхода к управлению
- Оптимизация бизнес-процессов компании
- Стратегическое бизнес-планирование
- Стратегический реинжиниринг компаний и холдингов
- Стратегическое управление знаниями

❖ **Достижения и награды:**

- Опубликовал более 50 статей по управлению бизнесом в российских деловых изданиях
- Был признан журналом «Карьера» одним из лучших бизнес-тренеров России
- Моя книга «Стратегический корпоративный реинжиниринг: процессно-стоимостной подход к управлению бизнесом» в 2006 году была признана Ассоциацией Книгоиздателей России лучшим изданием, для российских предпринимателей
- Мои инструменты и технологии получили высокую оценку Дэвида Нортон (соавтора BSC)

Цель данного доклада

Цель данного доклада состоит в том, чтобы предоставить участникам круглого стола практическое руководство по построению максимально эффективных систем информационного обеспечения СРО и НОСО (систем управления знаниями)

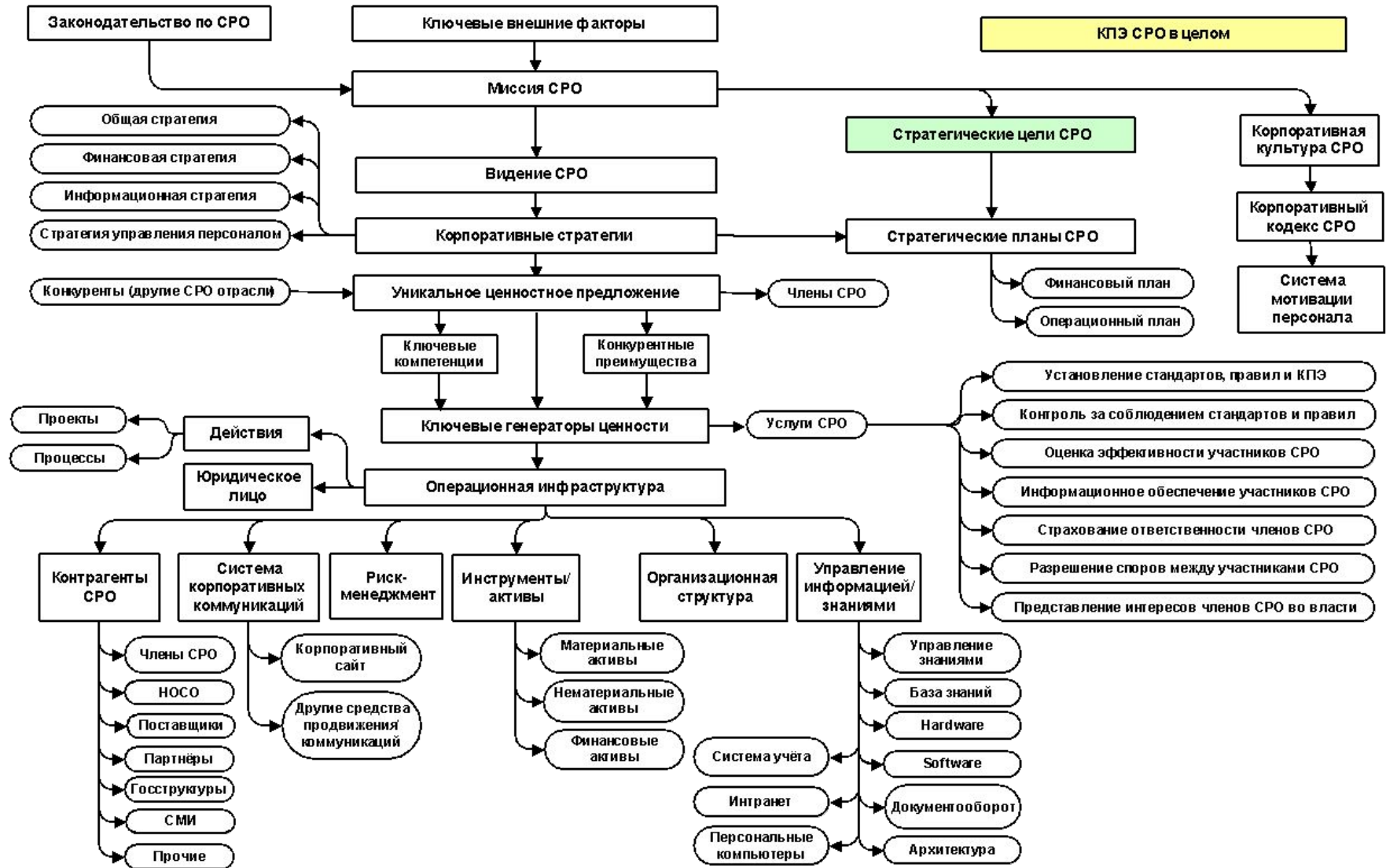
Внутреннее информационное обеспечение СРО и НОСО

Внутреннее информационное обеспечение СРО и НОСО

- ❖ **Основопологающая цель системы управления знаниями в СРО и НОСО**
 - Максимизация эффективности деятельности СРО и НОСО
- ❖ **Важнейшая задача системы управления знаниями в СРО и НОСО**
 - Предоставить каждому руководителю, менеджеру и сотруднику все знания, необходимые и достаточные для максимально эффективного выполнения его или её обязанностей в соответствующих “зонах ответственности” и для оптимальной координации (‘синергии’) своих решений и действий с другими сотрудниками компании в полном соответствии с фундаментальным принципом ‘need-to-know’
- ❖ **Важнейший вопрос системы управления знаниями в СРО и НОСО**
 - Какие именно знания (с точки зрения контента и структуры) необходимы каждому руководителю, менеджеру и сотруднику СРО и НОСО для максимально эффективного выполнения своих обязанностей в соответствующих зонах ответственности?
- ❖ **Ключевые принципы построения системы управления знаниями в СРО и НОСО**
 - Максимизация эффективности организации требует оптимизации значений КПЭ/КРІ
 - Поэтому система управления знаниями должна быть “привязана” к КПЭ СРО и НОСО
 - Наш мир имеет объектную структуру, поэтому система КПЭ должна быть “привязана” к системе объектов СРО и НОСО (услуг, подразделений, документов, сотрудников, членов СРО, потребителей и т.д.)
 - Для максимизации эффективности СРО и НОСО и соответствующих информационных систем система объектов СРО и НОСО должна быть оптимальной
 - Оптимальная система объектов должна быть основана на оптимальной универсальной модели СРО и НОСО, основанной, в свою очередь, на оптимальной универсальной модели организации

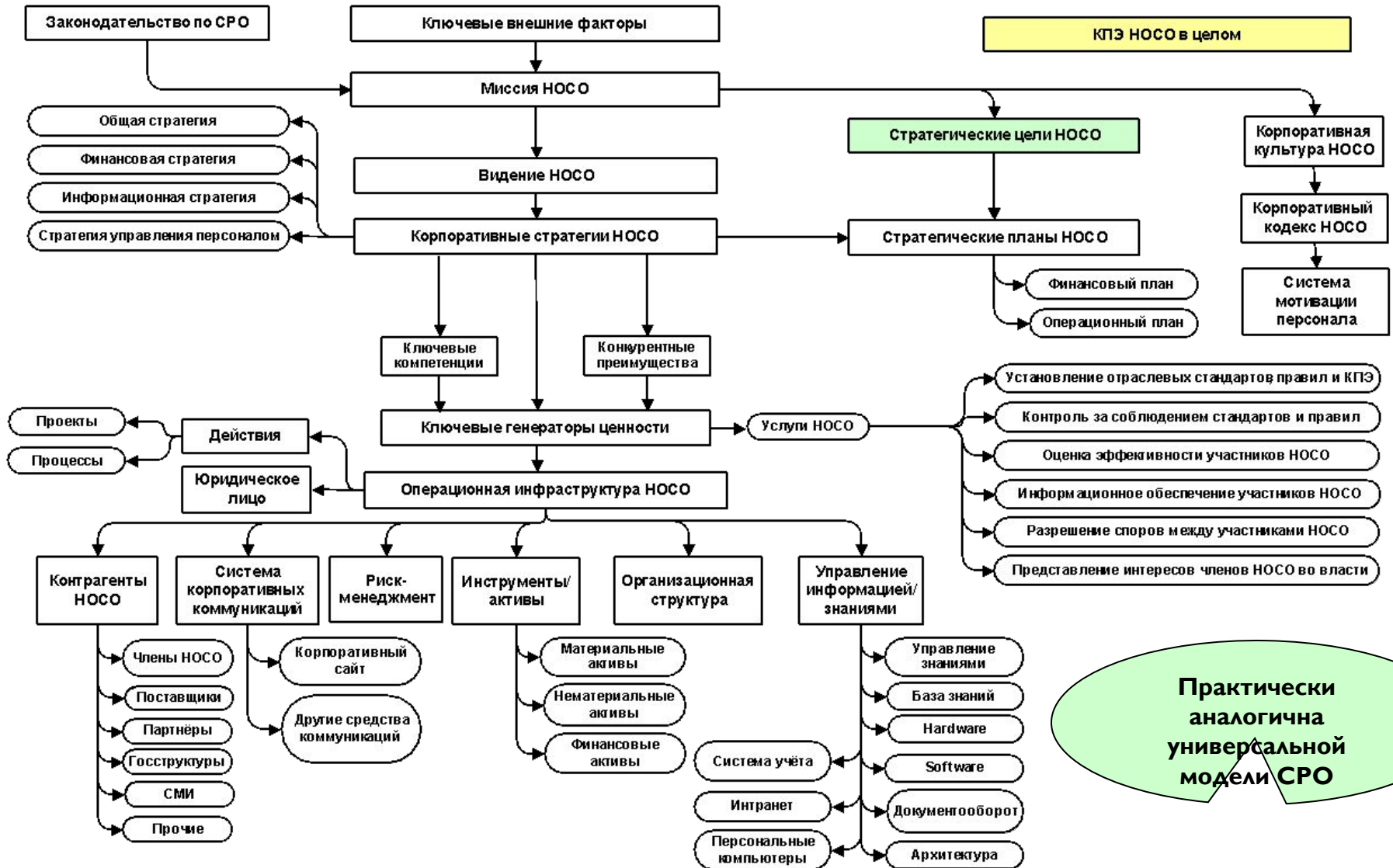
Универсальная модель СРО

© Олег Черемных, 2011



Универсальная модель НОСО

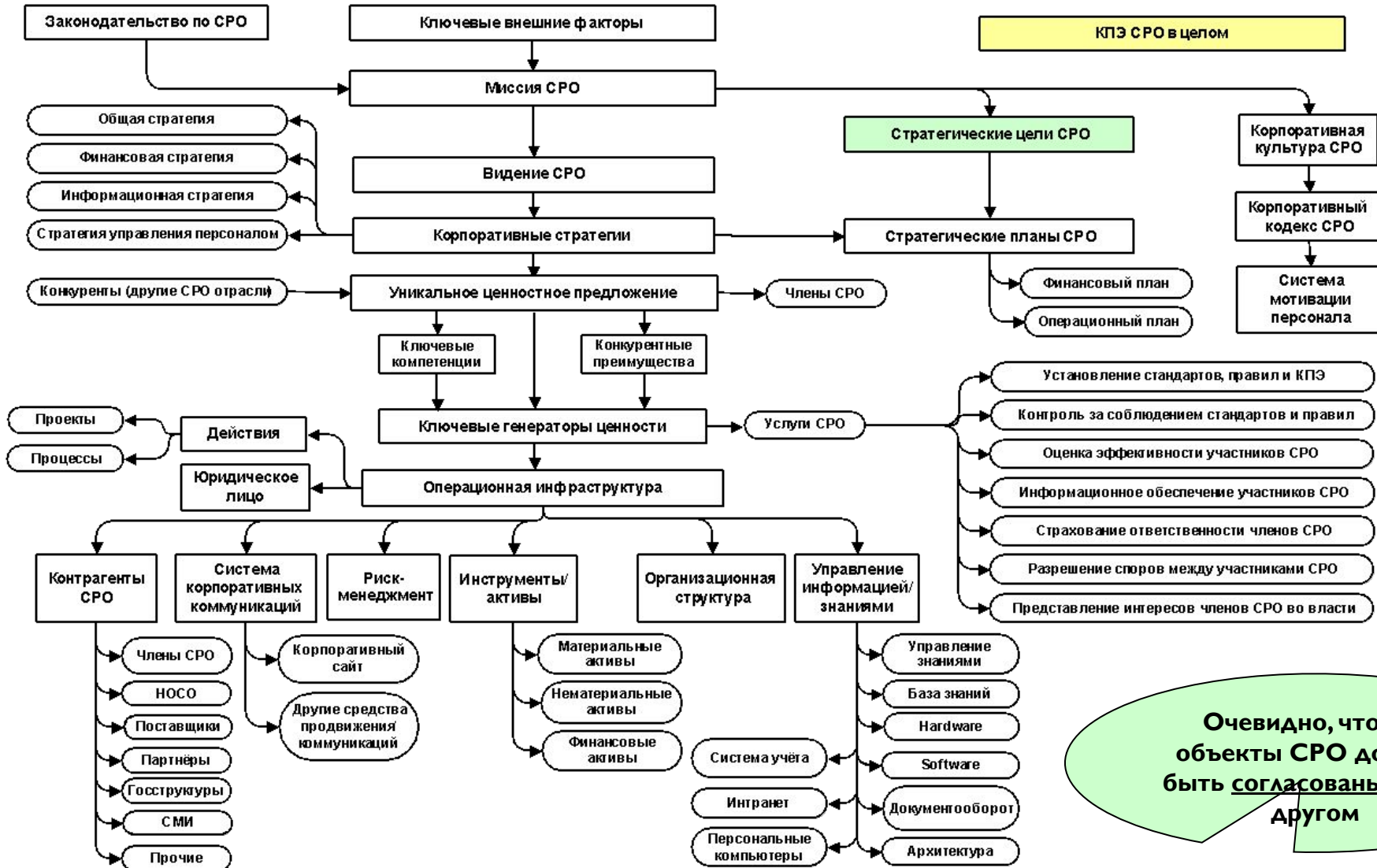
© Олег Черемных, 2011



Универсальная модель СРО (2)

На этой диаграмме представлены
все ключевые объекты СРО

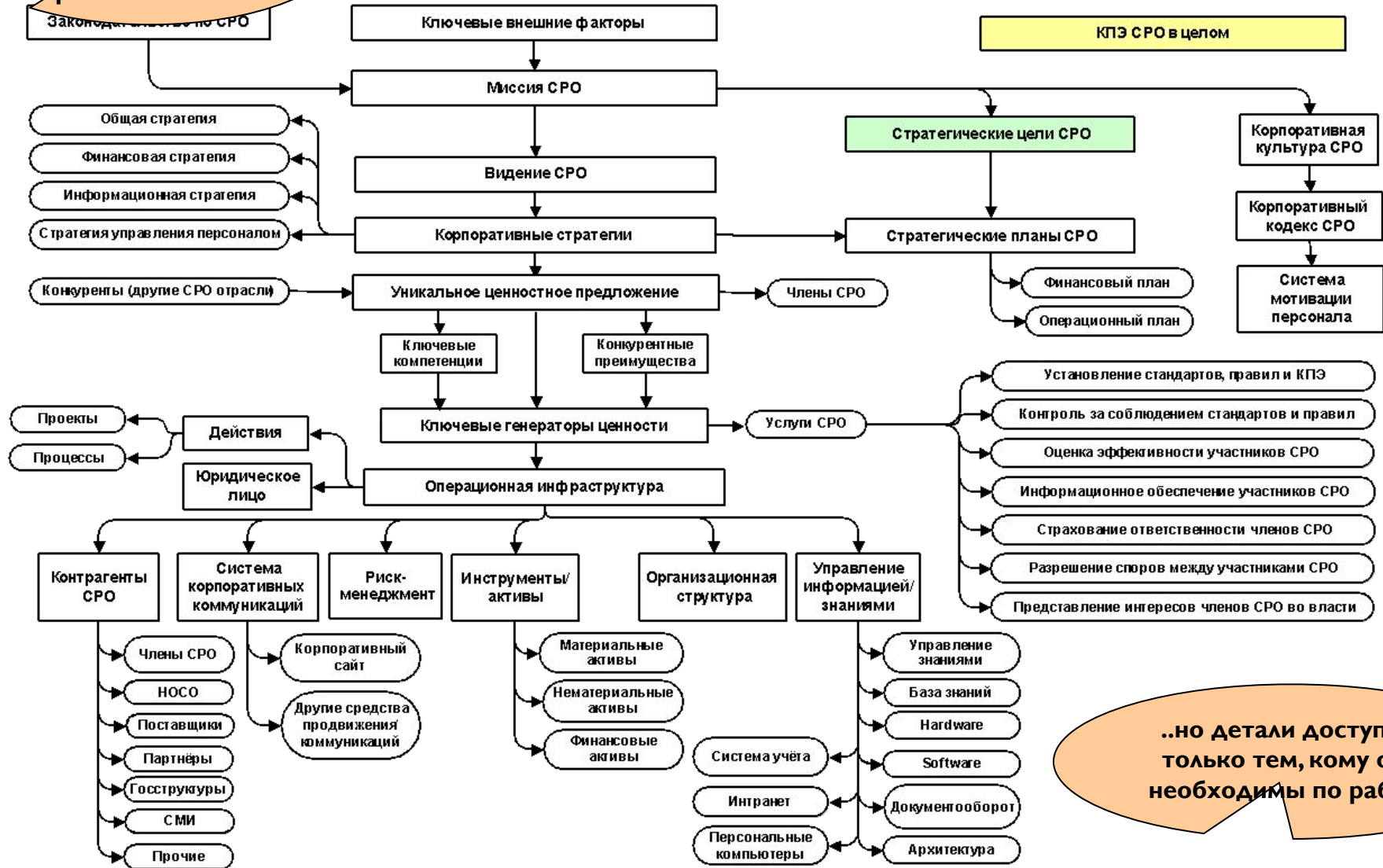
© Олег Черемных, 2011



Очевидно, что все объекты СРО должны быть согласованы друг с другом

Универсальная модель СРО (3)

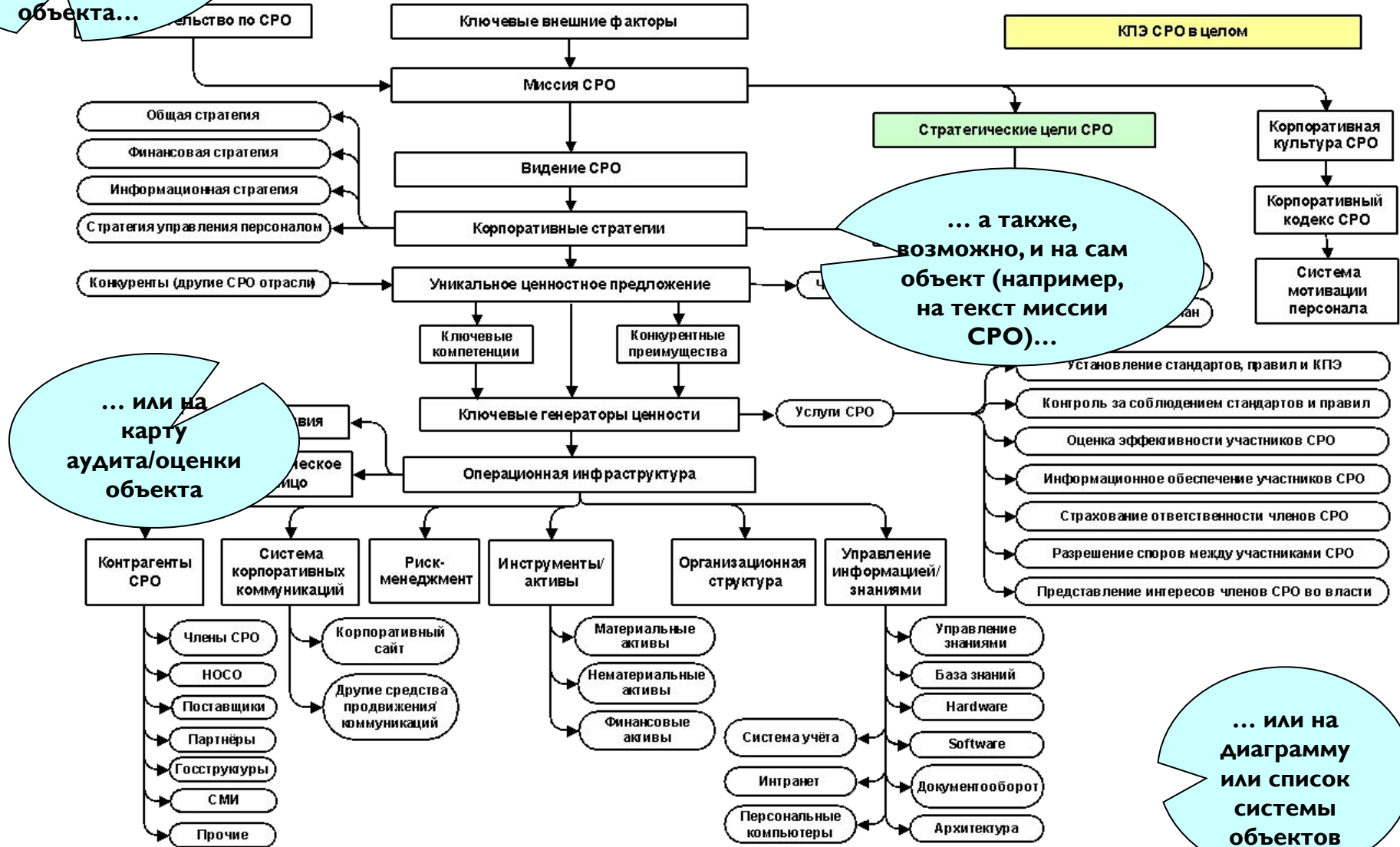
Каждый сотрудник СРО может видеть общую картину на экране своего ПК...



..но детали доступны только тем, кому они необходимы по работе

Универсальная модель СРО (4)

Каждый символ содержит ссылку на карту совокупной эффективности объекта...



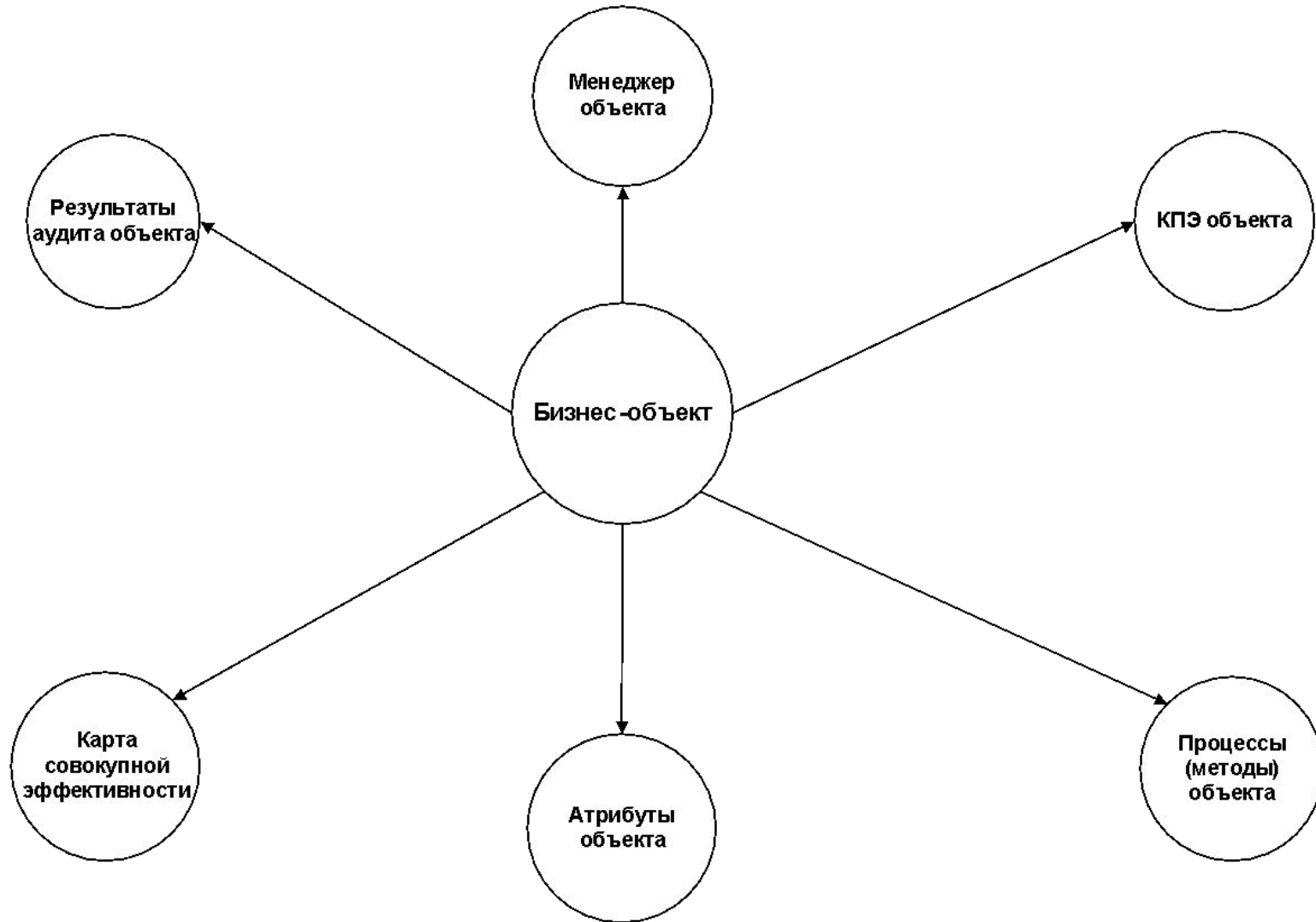
... или на карту аудита/оценки объекта

... а также, возможно, и на сам объект (например, на текст миссии СРО)...

... или на диаграмму или список системы объектов

Структура описания объекта СРО

© Олег Черемных, 2010



Цели и формат описания объектов СРО

❖ *Цели описания объектов СРО*

- Оценка текущей эффективности каждого объекта СРО
- Оценка согласованности/синергии между объектами
- Максимизация эффективности каждого объекта СРО
- Максимизация согласованности/синергии между объектами
- Обеспечение максимально эффективного управления объектом
- Обеспечение менеджера каждого объекта всеми необходимыми знаниями

❖ *Инструменты описания объектов СРО*

- Главная интеграционная диаграмма объектов СРО
- Диаграммы для отдельных категорий объектов
- Карты и индексы совокупной эффективности объектов СРО
- Финансовый и операционный планы повышения эффективности и синергии
- Дополнительные документы, содержащие необходимые знания об объектах СРО

❖ *Динамическое описание объектов СРО (принцип “постоянного улучшения”)*

- История □ КАК ЕСТЬ □ КАК ДОЛЖНО БЫТЬ □ Планы повышения эффективности

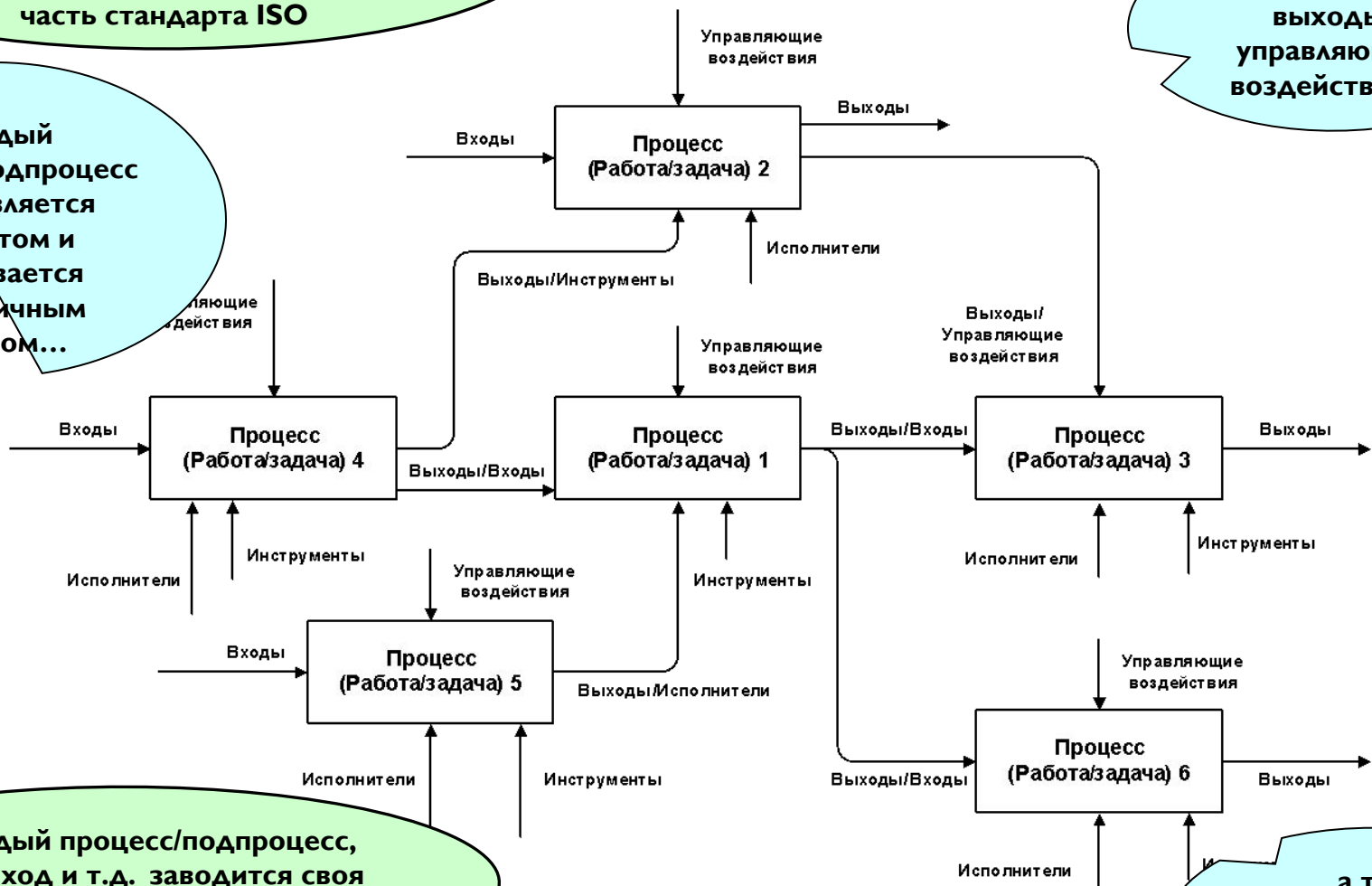
❖ *Последовательность описания объектов СРО*

- Формирование полной системы корпоративных объектов СРО
- Оценка эффективности отдельных объектов и синергии между объектами
- Формирование планов повышения эффективности объектов и синергии между объектами
- Реализация планов повышения эффективности и синергии между объектами
- Обеспечение максимального уровня эффективности объектов и синергии

Моделирование корпоративных процессов в СРО

Для моделирования корпоративных бизнес-процессов используется методология IDEF0 – часть стандарта ISO

Каждый процесс/подпроцесс тоже является объектом и описывается аналогичным образом...



... как и входы, выходы, управляющие воздействия...

На каждый процесс/подпроцесс, вход, выход и т.д. заводится своя карта совокупной эффективности

... а также исполнители и инструменты...

Пример карты аудита объекта (системы KPI/КПЭ СРО)

(с) Олег Черемных, 2010

На основе АЕИ отдельных элементов системы управления KPI рассчитывается АЕИ всей системы управления KPI

KPI – Индекс совокупной эффективности: 49%													Индекс	АВРК
Вопросы	АЕИ соответствующего элемента системы управления KPI рассчитывается как простое или взвешенное среднее											Индекс	АВРК	
Насколько полным является список KPI?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	40%	Link	
	Недостовверны					Достовверны								
Насколько достоверны значения KPI?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	50%	Link	
	Никакие			Активное										
Насколько эффективно управление KPI?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	60%	Link	
	Никакие			Эффективные										
Насколько оптимальны плановые значения KPI?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	30%	Link	
	Никакие					Оптимальные								
Насколько оптимальны фактические значения KPI?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	50%	Link	
	Низкие					Высокие								
Насколько напряжённые плановые значения?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70%	Link	
	Никакое					Эффективное								
Насколько эффективно использование KPI?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	60%	Link	
Анализ и выводы: Link														

АЕИ соответствующего элемента системы управления KPI рассчитывается как простое или взвешенное среднее

Анализ, выводы, рекомендации и комментарии к оценке эффективности соответствующего элемента системы управления KPI

Анализ, выводы, рекомендации и комментарии к оценке эффективности всей системы управления KPI

Фрагмент карты совокупной эффективности - КВФ

Индекс совокупной эффективности управления КВФ

68%

Менеджер КВФ

Степан Иванов

Аналитик

Сводные АВРК*

Ссылка

Сводный финансовый план

Ссылка

Процесс

Сводный операционный план

Сводные комментарии

Ссылка

У каждого объекта есть один – и только один – менеджер, который отвечает за максимизацию эффективности этого объекта

Показатели	Обр. значе. ("бенчмарк")	Индекс эффективности показателя	Анализ Выводы Рекомендации Комментарии	Финансовый план	Операционный план	Комментарии
Вся совокупность КВФ в целом						
Полнота перечня КВФ	100%	80%	60%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Регулярность мониторинга КВФ	Еженедельно	Еженедельно	Еже...	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Регулярность анализа КВФ	Еженедельно	Еженедельно	Еже...	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Полнота описания КВФ	<u>Ссылка</u>	80%		<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Структура описания КВФ	<u>Ссылка</u>	80%	50%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Логика описания КВФ	<u>Ссылка</u>	80%	50%	63%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Качество АВРК*	<u>Ссылка</u>	80%	50%	63%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Качество ссылок/источников	<u>Ссылка</u>	80%	50%	63%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Политические факторы	100%	80%	60%	75%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Макроэкономические факторы	100%	80%	60%	75%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Социокультурные факторы	100%	80%	60%	75%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Юридические факторы	100%	80%	60%		<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Технологические факторы		80%	60%		<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Экологические факторы					<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Прочие факторы					<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>

Ссылка на схему и описание бизнес-процесса мониторинга и анализа ключевых внешних факторов

Для каждого КПЭ может быть назначен свой менеджер – в случае необходимости

Ссылки на соответствующие корпоративные документы

Ссылки на финансовый и операционный план повышения эффективности показателей

Фрагмент карты совокупной эффективности - КВФ

Индекс совокупной эффективности управления КВФ

68%

Менеджер КВФ

Степан Иванов

Аналитик

Сводные АВРК*

Ссылка

Сводный финансовый план

Ссылка

Процесс

Сводный операционный план

Ссылка

Сводные комментарии

Ссылка

Индекс совокупной эффективности объекта в целом

Ссылки на финансовый и операционный план повышения эффективности объекта СРО

Показатели	Образцовое значение ("бенчмарк")	Фактическое значение	Целевое значение	Индекс эффективности показателя	Анализ Выводы Рекомендации Комментарии	Финансовый план	Операционный план	Ссылки
Вся совокупность КВФ в целом								
Полнота перечня КВФ	100%	80%	60%	75%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Регулярность мониторинга КВФ	Еженедельно	Еженедельно	Ежемесячно	50%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Регулярность анализа КВФ	Еженедельно	Еженедельно	Ежемесячно	50%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Полнота описания КВФ	<u>Ссылка</u>	80%	50%	63%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Структура описания КВФ	<u>Ссылка</u>	80%	50%	63%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Логика описания КВФ	<u>Ссылка</u>	80%	50%	63%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Качество АВРК*	<u>Ссылка</u>	80%	50%	63%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Качество ссылок/ссылаемых документов	<u>Ссылка</u>	80%	50%	63%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Политические факторы	100%	80%	60%	75%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Макроэкономические факторы	100%	80%	60%	75%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Социокультурные факторы	100%	80%	60%	75%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Юридические факторы	100%	80%	60%	75%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Технологические факторы	100%	80%	60%	75%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Экологические факторы	100%	80%	60%	75%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>
Прочие факторы	100%	80%	60%	75%	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>	<u>Ссылка</u>

«Бенчмарк» для соответствующего показателя эффективности

Индекс оптимальности значения показателя

Оценка совокупной эффективности «простого» объекта

- ❖ Выявить все ключевые показатели эффективности объекта («полный набор»)
- ❖ Определить важность («вес») каждого ключевого показателя эффективности
- ❖ Для каждого ключевого показателя эффективности:
 - Определить оптимальное значение показателя эффективности (на основе внутреннего или внешнего «бенчмаркинга»)
 - Определить фактическое значение показателя
 - Определить степень оптимизации показателя (фактическое/оптимальное*100%)
- ❖ Определить индекс совокупной эффективности (ценности) объекта по формуле:

$$AVI = W_1 I_1 + W_2 I_2 + \dots + W_N I_N$$

AVI - индекс совокупной эффективности (ценности) объекта;

W_i – важность («вес») i -го показателя эффективности;

I_i – степень оптимизации i -го показателя эффективности

- ❖ AVI измеряется в процентах, как и степени оптимизации отдельных показателей

Оценка совокупной эффективности «составного» объекта

- ❖ Выявить все простые составляющие составного объекта («простые объекты»)
- ❖ Определить важность («вес») каждой простой составляющей/объекта
- ❖ Определить индекс совокупной эффективности каждой простой составляющей
- ❖ Выявить все отдельные ключевые показатели эффективности (КПЭ) объекта
- ❖ Определить важность («вес») каждого отдельного КПЭ
- ❖ Определить индекс совокупной эффективности составного объекта по формуле:

$$AVI = W_{k1} I_{k1} + W_{k2} I_{k2} + \dots + W_{kN} I_{kN} + W_{п1} I_{п1} + W_{п2} I_{п2} + \dots + W_{пN} I_{пN}$$

AVI - индекс совокупной эффективности (ценности) «составного» объекта;

W_{ki} – важность («вес») i -го отдельного показателя эффективности;

I_{ki} – степень оптимизации i -го отдельного показателя эффективности;

$W_{пj}$ – важность («вес») j -й простой составляющей составного объекта;

$I_{пj}$ – индекс совокупной эффективности j -й простой составляющей составного объекта

Оценка совокупной эффективности организации в целом

- ❖ Выявить все ключевые объекты организации (простые и составные)
- ❖ Определить важность («вес») каждого ключевого объекта организации
- ❖ Определить индекс совокупной эффективности каждого ключевого объекта
- ❖ Выявить все отдельные ключевые показатели эффективности (КПЭ) организации
- ❖ Определить важность («вес») каждого отдельного КПЭ
- ❖ Определить индекс совокупной эффективности организации по формуле:

$$AVI = W_{k1} I_{k1} + W_{k2} I_{k2} + \dots + W_{kN} I_{kN} + W_{п1} I_{п1} + W_{п2} I_{п2} + \dots + W_{пN} I_{пN}$$

AVI - индекс совокупной эффективности (ценности) «составного» объекта;

W_{ki} – важность («вес») i -го отдельного показателя эффективности;

I_{ki} – степень оптимизации i -го отдельного показателя эффективности;

$W_{пj}$ – важность («вес») j -го ключевого объекта организации;

$I_{пj}$ – индекс совокупной эффективности j -го ключевого объекта организации

Структура системы управления знаниями в СРО и НОСО

- ❖ **Два важнейших элемента системы управления знаниями**
 - Единая внутренняя база знаний СРО и НОСО
 - Индивидуальное 'окно' в корпоративную базу знаний ('пульт управления СРО')
- ❖ **Состав внутренней базы знаний**
 - Корпоративные базы данных (финансовый учёт, учёт транзакций с членами СРО и т.д.)
 - Корпоративные документы (тексты, таблицы, изображения, электронные сообщения и т.д.)
 - Средства интеграции документов и баз данных в единую базу знаний СРО и НОСО
- ❖ **Средства интеграции документов – формирования единой комплексной базы знаний**
 - Главная диаграмма объектов СРО и НОСО
 - Диаграммы отдельных категорий объектов (услуги, проекты, процессы и т.д.)
 - Карты совокупной эффективности объектов СРО и НОСО
 - Карты аудита объектов СРО и НОСО
 - Ссылки на корпоративные документы, стандартные запросы к базам данных (SQL), средства поиска документов во внешней и внутренней среде и т.д.
- ❖ **Структура индивидуального 'окна' в базу знаний СРО и НОСО**
 - Главная диаграмма объектов СРО и НОСО
 - 'Окно' индивидуального рабочего пространства (см. следующий слайд)
- ❖ **Последовательность формирования системы управления знаниями СРО и НОСО**
 - Внедрение программного продукта поддержки управления знаниями в СРО и НОСО
 - Комплексный аудит организации
 - Стратегический корпоративный инжиниринг/реинжиниринг организации

Структура личного рабочего пространства

© Олег Черемных, 2010

Список дел

Приоритет	Работы	Срок
1	Работа 1	14:00
2	Работа 2	15:30
1	Работа 3	17:15
3	Работа 4	12:00
2	Работа 5	19:00

Дневной план

Время	Событие	Приоритет
9:00	Встреча 1	1
10:30	Поездка 1	2
12:00	Встреча 2	1
14:00	Поездка 2	3
17:30	Деловой ужин	2

Личный план

Приоритет	Работы	Нед 1	Нед 2	Нед 3
1	Работа 1			
2	Работа 2			
1	Работа 3			
3	Работа 4			
2	Работа 5			

Рабочие документы

Приоритет	Документ	Срок
1	Отчёт 1	14:00
2	Мемо 1	15:30
1	Руководство 1	17:15
3	Отчёт 2	12:00
2	Вопросник 1	19:00

Новости и статьи

Приоритет	Новость	Дата/Время
1	Новость 1	2/12/14:00
2	Новость 2	2/12/15:30
1	Новость 3	2/12/17:15
3	Статья 1	3/12/11:15
2	Статья 2	3/12/12:24

Сообщения

Приоритет	Предмет	От кого	Дата/Время
1	Сообщение 1	Joe Doe	2/12/14:00
2	Сообщение 2	ERP System	2/12/15:30
1	Сообщение 3	CRM System	2/12/17:15
3	Сообщение 4	Bob Karr	3/12/11:15
2	Сообщение 5	ERP System	3/12/12:24

Главное Окно	Должностные Обязанности	Личные КПЭ	Внутренние источники	Внешние источники	Поиск внутри	Поиск вне	Форма запроса
-----------------	----------------------------	---------------	-------------------------	----------------------	-----------------	--------------	------------------

Ключевые проблемы и инструменты их решения

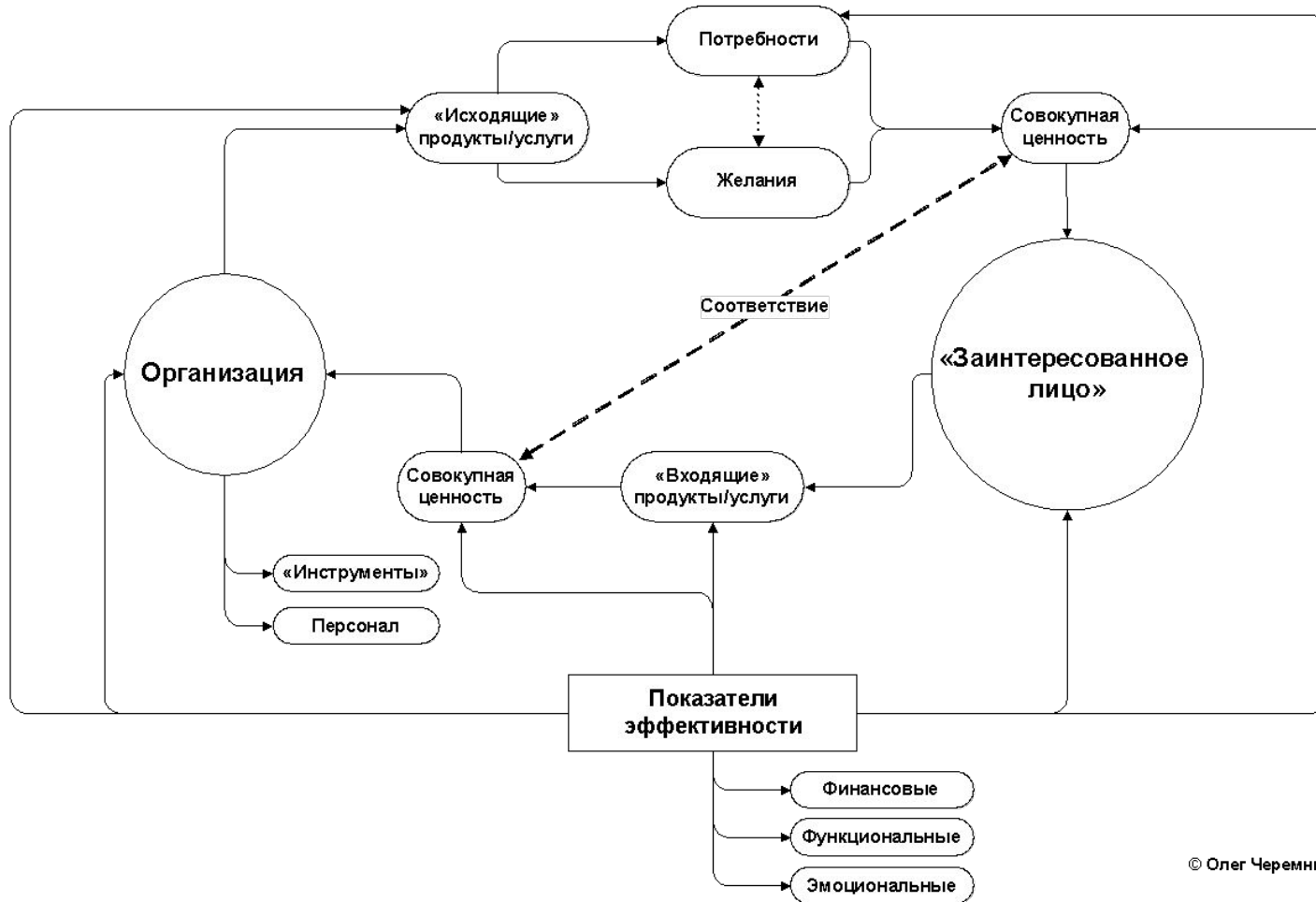
- ❖ **Ключевые проблемы современных информационных технологий**
 - “Информационный шум” – перегрузка избыточной, а то и вовсе вредной информацией
 - “Информационные пустоты” – отсутствие необходимой информации и знаний
 - “Лоскутная” автоматизация
 - “Корпоративная разногласица” - отсутствие единого формата представления знаний
 - “Автономное” существование знаний
 - Крайне низкая финансовая эффективность информационных систем
- ❖ **Ключевой инструмент решения вышеперечисленных проблем:**
 - Универсальная модель организации (СРО и НОСО)
- ❖ **Средства интеграции документов – формирования единой комплексной базы знаний**
 - Система объектов и их КПЭ в роли “информационного фильтра”
 - Выявление и заполнение информационных пустот в ходе комплексного аудита СРО и НОСО
 - Интеграция отдельных продуктов и баз данных с помощью универсальной модели СРО
 - Единый формат представления знаний с помощью карт эффективности и аудита
 - Жёсткая привязка знаний и документов к объектам и КПЭ
- ❖ **Система управления знаниями как “финансовая лопата”:**
 - Эффективность работы типичной организации – 5-10% от максимума
 - Поэтому в любой организации буквально под ногами валяются деньги – большие деньги
 - Их не подбирают потому, что не видят
 - Система управления знаниями позволяет увидеть валяющиеся под ногами деньги и подобрать их путём составления и реализации соответствующих планы

Внешнее информационное обеспечение СРО и НОСО

Отправная точка создания внешней информационной системы

Отправной точкой и основой для формирования системы внешнего информационного обеспечения СРО и НОСО является ключевая диаграмма управления взаимоотношениями с контрагентами СРО и НОСО (SRM)

Ключевая диаграмма SRM*



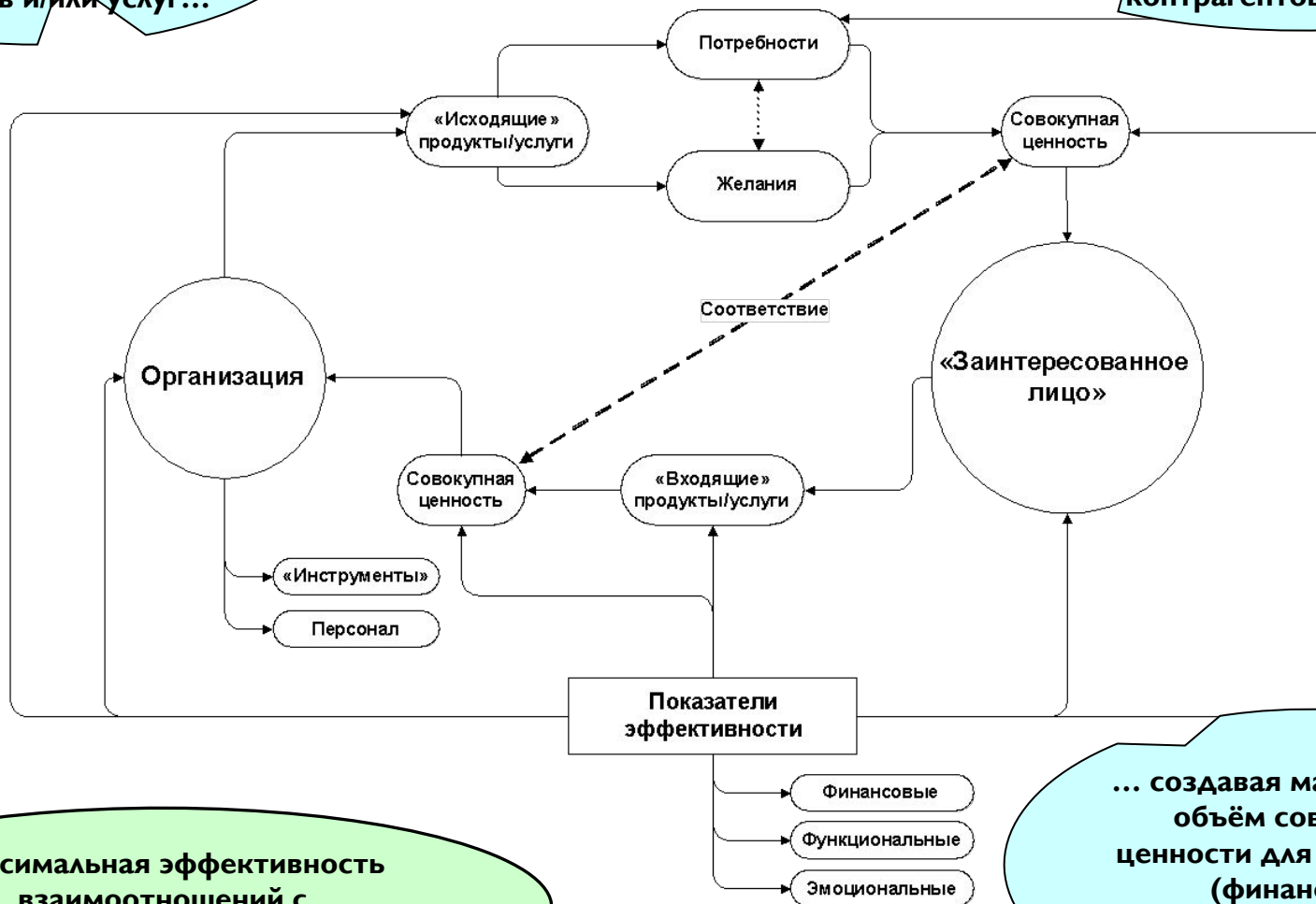
© Олег Черемных, 2006

* Stakeholders' Relationships Management – управление взаимоотношениями с «заинтересованными лицами» (контрагентами) организации

Ключевая диаграмма SRM

Компания предоставляет каждой категории контрагентов соответствующий набор продуктов и/или услуг...

... которые должны удовлетворять потребности, а также формировать и удовлетворять желания контрагентов бизнеса...

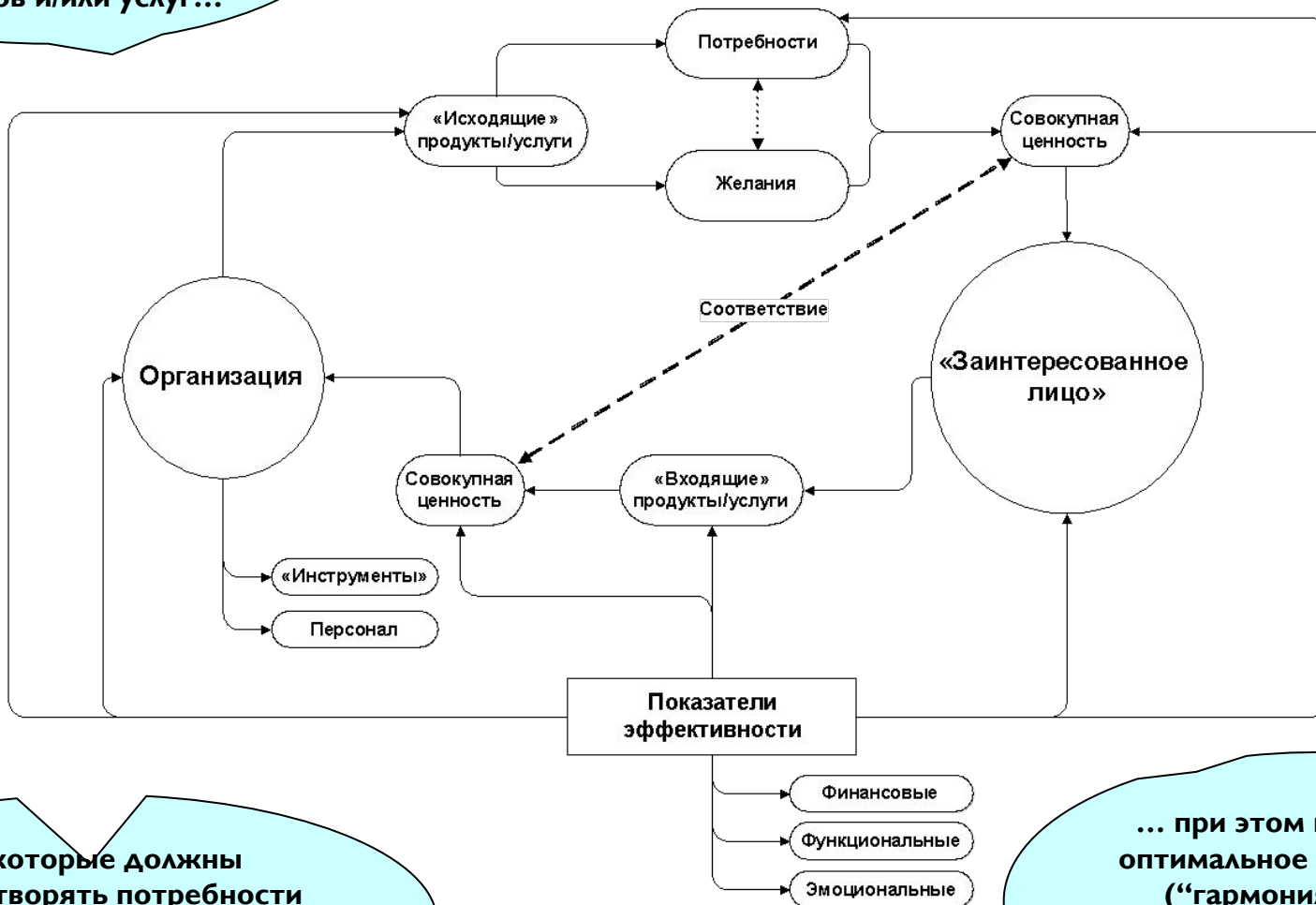


Максимальная эффективность взаимоотношений с контрагентами (SRM) – важнейший фактор успеха бизнеса

... создавая максимальный объём совокупной ценности для контрагента (финансовой, функциональной и эмоциональной)

Ключевая диаграмма SRM

Аналогично, каждое «заинтересованное лицо» предоставляет компании соответствующий набор продуктов и/или услуг...

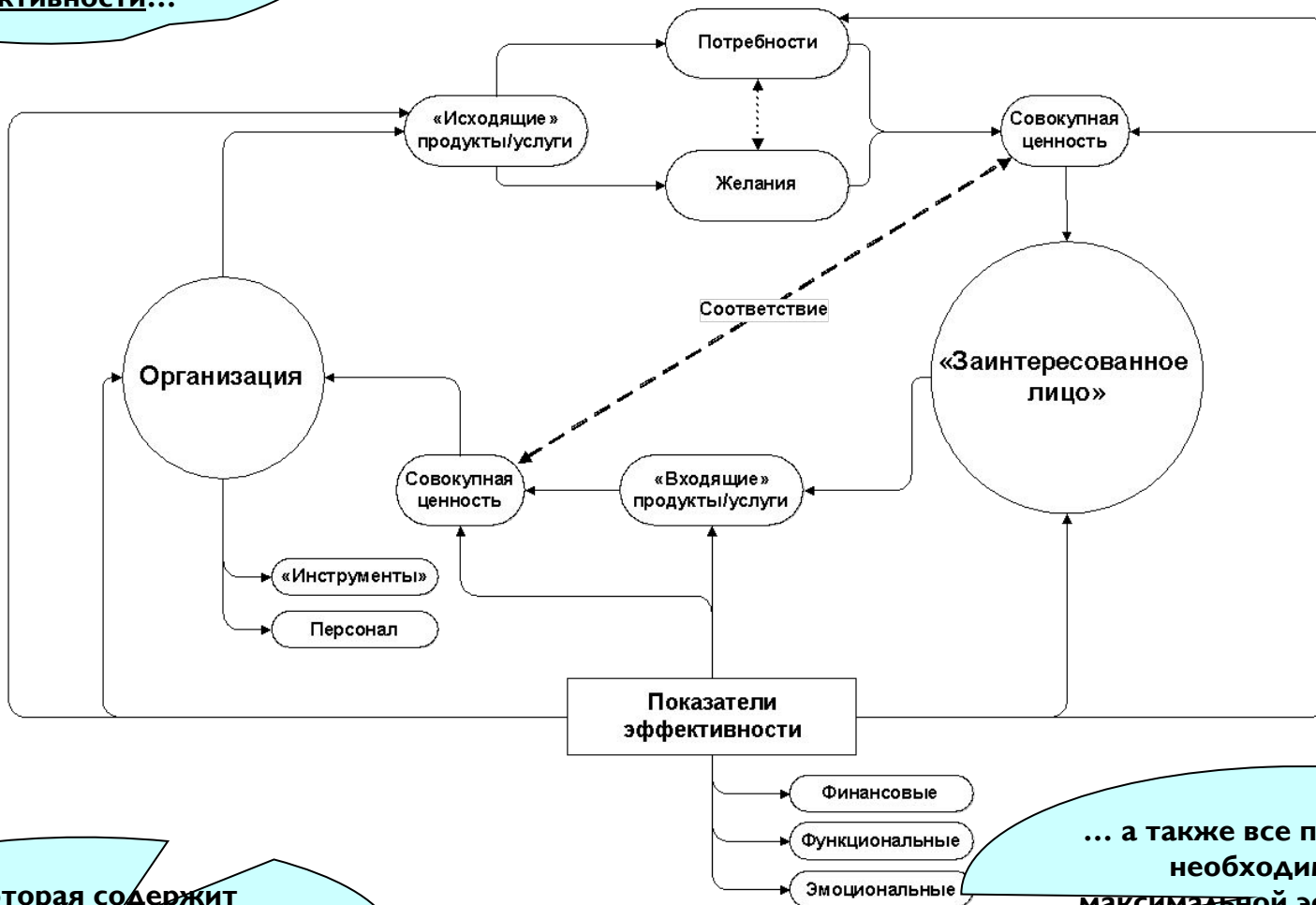


... которые должны удовлетворять потребности компании, создавая для неё максимальный объём совокупной ценности ...

... при этом необходимо оптимальное соответствие («гармония») между «входящей» и «исходящей» совокупной ценностью

Ключевая диаграмма SRM

На каждое
«заинтересованное лицо»
заводится своя карта
совокупной
эффективности...



... которая содержит
значения всех ключевых
показателей
эффективности SRM...

... а также все прочие знания,
необходимые для
максимальной эффективности
отношений с контрагентом

Внешнее информационное обеспечение СРО и НОСО

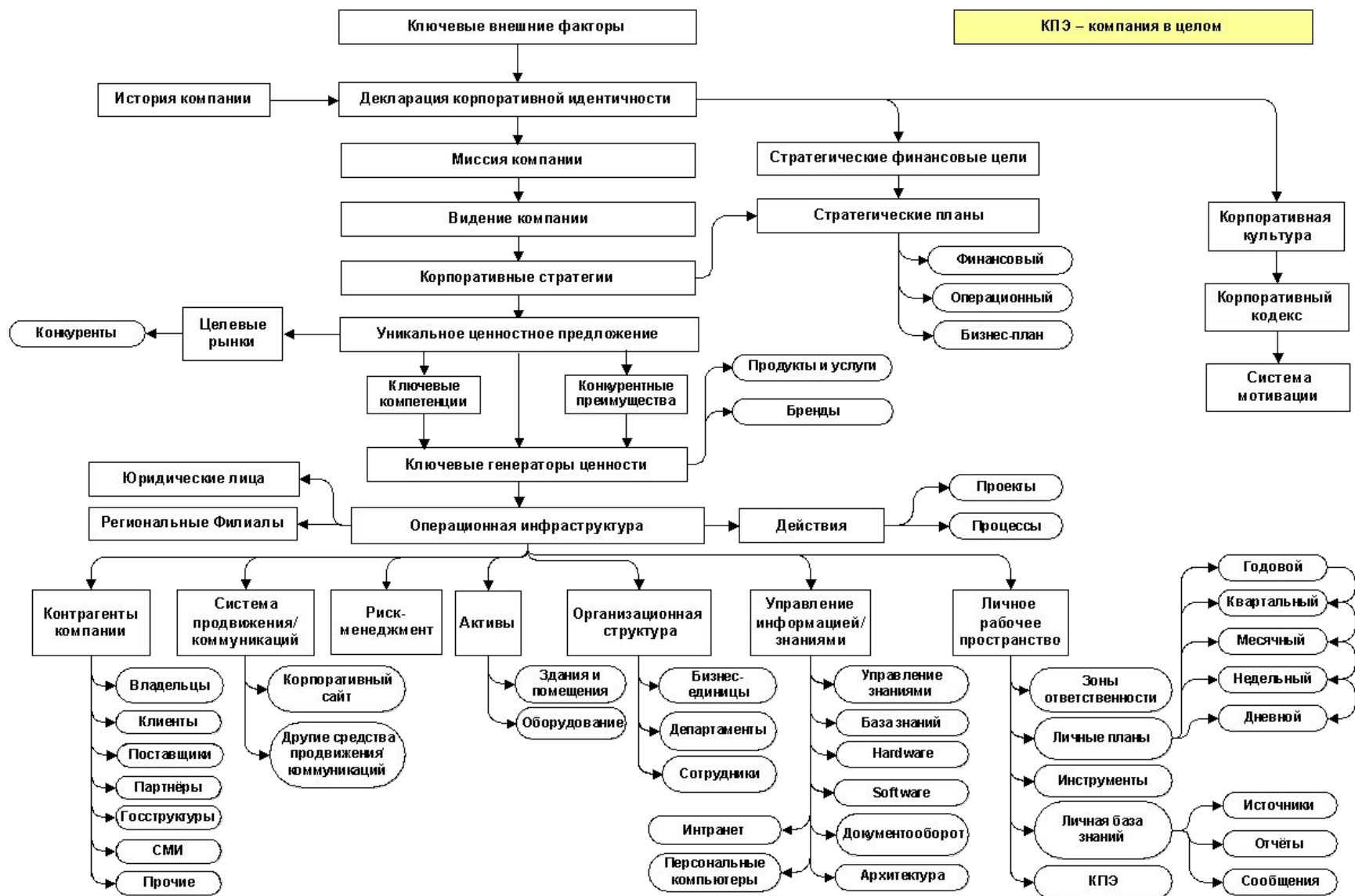
- ❖ **Основопологающая цель системы внешнего информационного обеспечения**
 - Создание максимальной информационной ценности для СРО/НОСО и её контрагентов
- ❖ **Важнейшие вопросы системы внешнего информационного обеспечения**
 - Какую именно информацию (с точки зрения контента и структуры) необходимо получать СРО/НОСО от её контрагентов?
 - Какую именно информацию (с точки зрения контента и структуры) необходимо получать контрагентам СРО/НОСО от этой организации?
- ❖ **Предмет деятельности СРО и система внешнего информационного обеспечения**
 - Разработка и установление стандартов и правил соответствующей предпринимательской или профессиональной деятельности, а также контроль за соблюдением требований указанных стандартов и правил
- ❖ **Важнейшие задачи системы внешнего информационного обеспечения**
 - Максимальное удовлетворение потребностей потребителей продуктов членов СРО
 - Максимизация эффективности членов саморегулируемой организации
 - Установление оптимальных стандартов и механизмов их соблюдения
 - Максимизация эффективности СРО и НОСО
- ❖ **Структурная основа системы внешнего информационного обеспечения**
 - Законодательство РФ в области саморегулирования
 - Система стандартов и правил и механизмов их соблюдения
 - Универсальная модель коммерческой структуры
 - Универсальная модель саморегулируемой организации
 - Универсальная модель взаимоотношений организации с контрагентами (SRM)

Внешнее информационное обеспечение СРО и НОСО (2)

- ❖ ***Классификация информации в системе внешнего информационного обеспечения***
 - Закрытая ('двусторонняя')
 - Открытая ('публичная')
- ❖ ***Инструменты системы внешнего информационного обеспечения***
 - Информационный портал СРО/НОСО
 - Специализированные форумы по различным аспектам деятельности СРО
 - Блоги сотрудников и членов СРО, внешних консультантов, журналистов и т.д.
 - Социальные сети для всех интересующихся вопросами саморегулирования
- ❖ ***Классификация контрагентов саморегулируемой организации***
 - Члены СРО
 - Потребители услуг членов СРО
 - Государственные структуры, взаимодействующие со СРО, их членами и потребителями
 - СМИ, преподаватели, исследователи, консультанты и просто все интересующиеся вопросами саморегулирования
- ❖ ***Формирование системы внешнего информационного обеспечения***
 - Формирование оптимально полной системы стандартов и механизмов их соблюдения
 - Согласование универсальной модели СРО и НОСО
 - Согласование универсальной модели коммерческой структуры
 - Согласование универсальной модели взаимоотношений с контрагентами (SRM)
 - Построение информационного портала, форумов, блогов и социальных сетей вокруг вышеописанной основы системы внешнего информационного обеспечения СРО и НОСО
 - Постоянное развитие и оптимизация системы внешнего информационного обеспечения

Универсальная модель коммерческой организации

© Олег Черемных, 2010



Ключевые проблемы и инструменты их решения

- ❖ **Ключевые проблемы современных информационных технологий**
 - “Информационный шум” – перегрузка избыточной, а то и вовсе вредной информацией
 - “Информационные пустоты” – отсутствие необходимой информации и знаний
 - “Лоскутная” автоматизация
 - “Корпоративная разногласица” - отсутствие единого формата представления знаний
 - “Автономное” существование знаний
 - Крайне низкая финансовая эффективность информационных систем
- ❖ **Ключевые инструменты решения вышеперечисленных проблем:**
 - Система стандартов и универсальные модели как основа информационного обмена
- ❖ **Средства интеграции документов – формирования единой комплексной базы знаний**
 - Система стандартов и универсальные модели в роли “информационного фильтра”
 - Выявление и заполнение информационных пустот в ходе комплексного аудита системы
 - Интеграция отдельных продуктов и баз данных с помощью универсальной модели СРО
 - Единый формат представления знаний с помощью карт эффективности и аудита
 - Жёсткая привязка элементов системы к стандартам и объектам универсальных моделей
- ❖ **Система информационного обеспечения как “финансовая лопата”:**
 - Эффективность работы типичной организации – 5-10% от максимума
 - Поэтому в любой организации буквально под ногами валяются деньги – большие деньги
 - Их не подбирают потому, что не видят
 - Система управления знаниями позволяет увидеть валяющиеся под ногами деньги и подобрать их путём составления и реализации соответствующих планы