

Андрей Константинович Коптелов
Директор департамента развития и внедрения ИТ
IDS Scheer Россия и страны СНГ

Современные технологии в управлении организацией Методология и средства ARIS Platform



1 Процессный подход в управлении организацией

2 Системный подход к управлению

3 Описание и совершенствование процессов

4 Методология и средства ARIS Platform

5 Опыт реализованных проектов

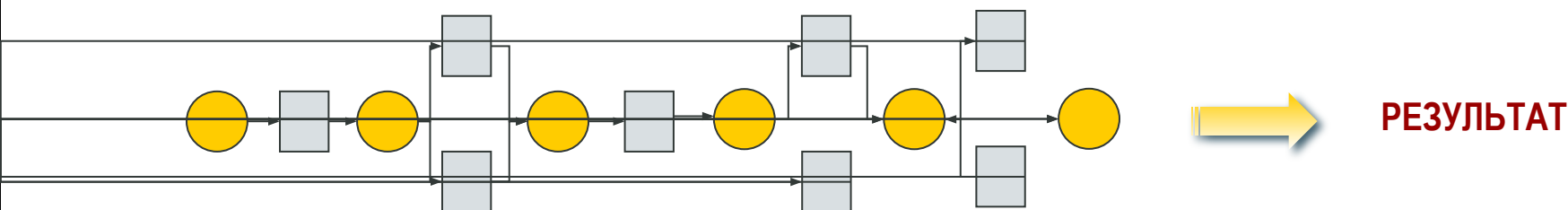
6 О компании «IDS Scheer AG» и «IDS Scheer Россия и страны СНГ»

Процесный подход к управлению компанией

«... не товары, а процессы их создания приносят компаниям долгосрочный успех»

М. Чампи, Дж. Хаммер

- Процессный подход к управлению бизнесом - один из реальных способов существенно улучшить основные показатели Компании, повысить ее конкурентоспособность и ориентированность на клиента, снизить издержки
- **Бизнес-процесс** – набор операций, которые, взятые вместе, создают результат, имеющий ценность для потребителя



- Процессы присутствуют везде, где мы живем и работаем, - это объективно существующая принадлежность любой системы, в том числе любой бизнес-системы - предприятия, организации, компании
- Деятельность организации реализуется через процессы. Они являются механизмами достижения ее стратегических целей
- Структура процессов определяет организационную структуру организации

Жизненный цикл управления процессами (ARIS Value Engineering) – единая основа всех решений

Контроллинг бизнес-процессов

- Настройка системы ключевых показателей
- Измерение характеристик выполнения процессов
- Настройка аудита процесса
- Внедрение системы отчетов

Управление изменениями

- Проведение точечного анализа
- Создание концепции по изменениям
- Планирование изменений
- Внедрение изменений
- Достижение стабильности

Внедрение бизнес-процессов

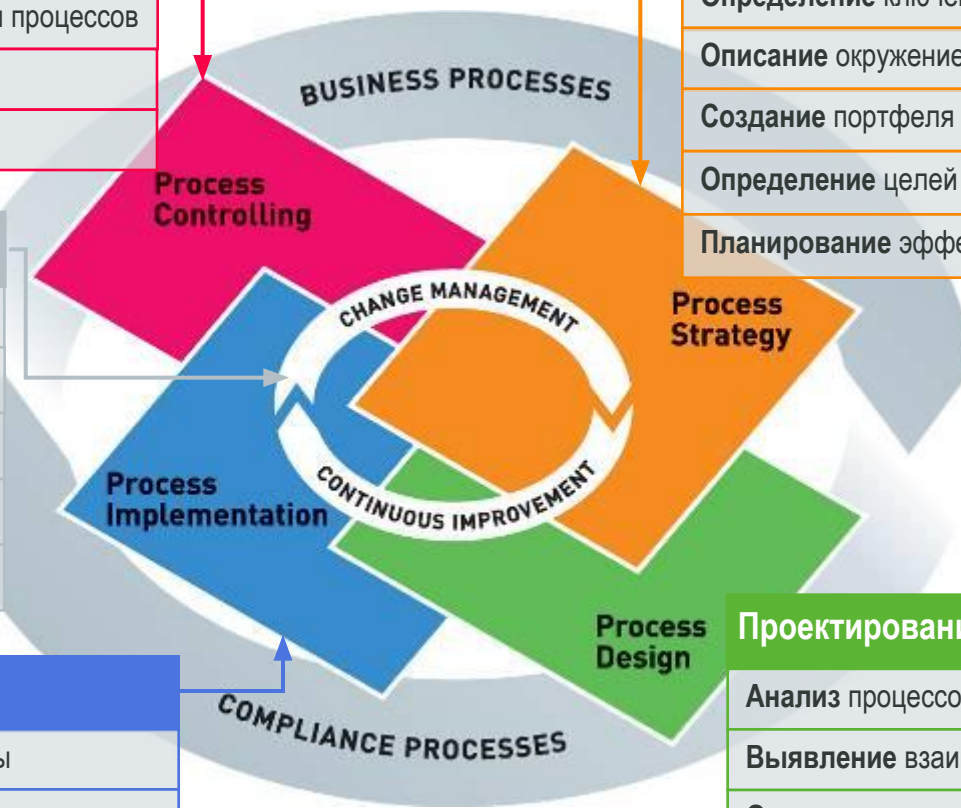
- Адаптация организационной структуры
- Изменение потоков процессов
- Изменение/внедрение ИТ-систем
- Отслеживание метрик эффективности
- Внедрение экспертизы процессов

Стратегия бизнес-процессов

- Создание матрицы сегментов бизнеса
- Определение ключевых факторов успеха
- Описание окружение процессов
- Создание портфеля процессов
- Определение целей бизнес-процессов
- Планирование эффективности процессов

Проектирование процессов

- Анализ процессов
- Выявление взаимовлияющих факторов
- Определение потенциала для улучшений
- Проектирование целевых процессов
- Проверка выполнимости
- Определение эффекта / ROI



Что может дать управление процессами?

Что дает:

- Оптимизация загрузки сотрудников
- Ускорение прохождения бизнес-процесса
- Уменьшение времени реакции на потребности рынка

Что дает:

- Уменьшение числа информационных и организационных разрывов
- Уверенность в результатах бизнес-процесса
- Возможность непрерывного совершенствования



Что дает:

- Определение стоимости персонала в процессе
- Определение стоимости процесса
- Стоимостную оценку планируемых изменений

Что дает :

- Уменьшение рисков, связанных с работой сотрудников
- Уменьшение рисков, вызванных несовершенством организационной структуры
- Уменьшение рисков, связанных с отсутствием контроля

Цель	Данные (на основании опыта IDS Scheer)
Сокращение стоимости процессов	10 - 15 %
Повышение качества процессов / Устранение участков процессов, не добавляющих стоимость	20 - 30 %
Сокращение сквозного времени выполнения процессов	10 - 30 %
Сокращение времени на подготовку к выполнению задач / потребности в обучении	10 - 30 %
Сокращение обращений (внутренних) в службу поддержки	15- 30 %
Сокращение рекламаций клиентов	20 - 30 %
Повышение точности планирования	15 - 30 %



1 Процессный подход в управлении организацией

2 Системный подход к управлению

3 Описание и совершенствование процессов

4 Методология и средства ARIS Platform

5 Опыт реализованных проектов

6 О компании «IDS Scheer AG» и «IDS Scheer Россия и страны СНГ»

Системный подход

- **Системный подход** – это методология специального научного познания и социальной практики, а также объяснительный принцип, в основе которого лежит исследование объектов как систем
- **Системный подход** – выявление, понимание и административное управление системой взаимосвязанных процессов с целью достижения заданной стратегической цели
- **Системный подход** - реализует представление сложного объекта – организации в виде иерархической системы взаимосвязанных моделей, позволяющих изучать его целостные свойства и структуру



Системе стратегического управления и BSC

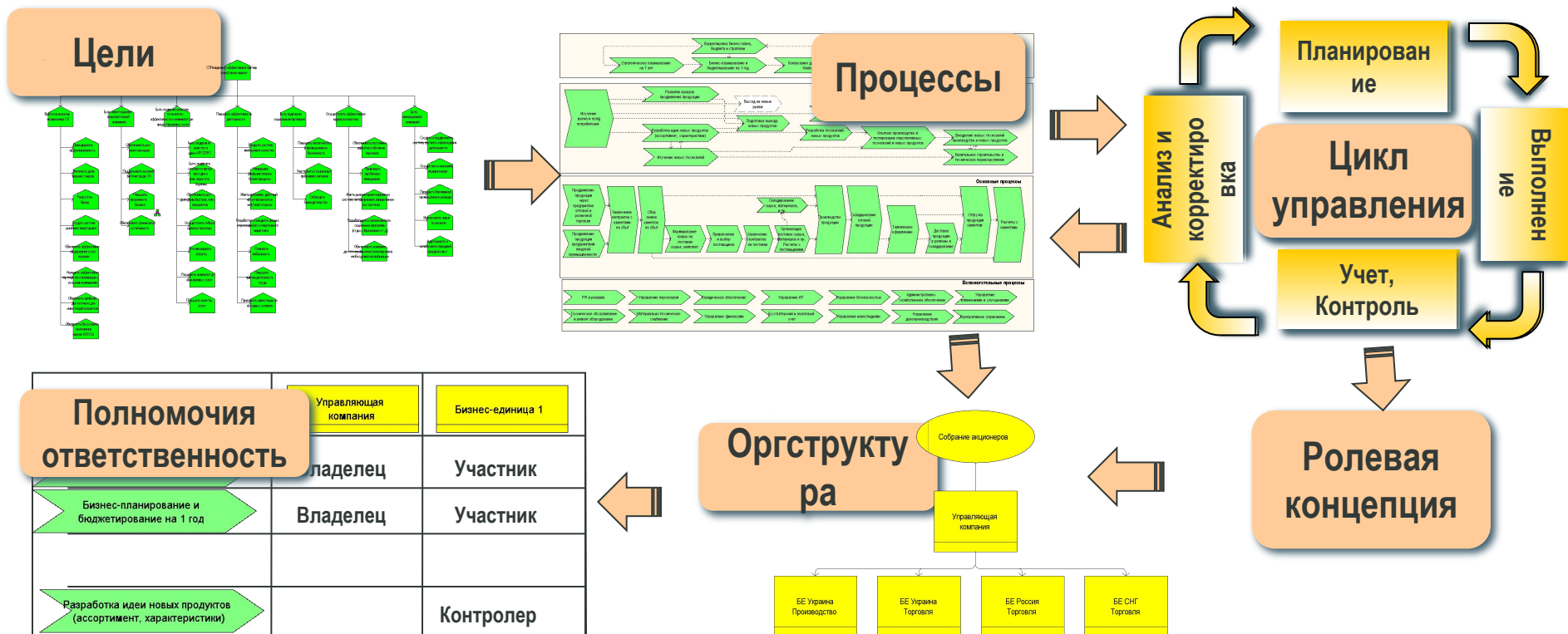
Balanced Scorecard – технология конкретизации и представления стратегии, поддерживающая ее реализацию



Системный подход к управлению компанией

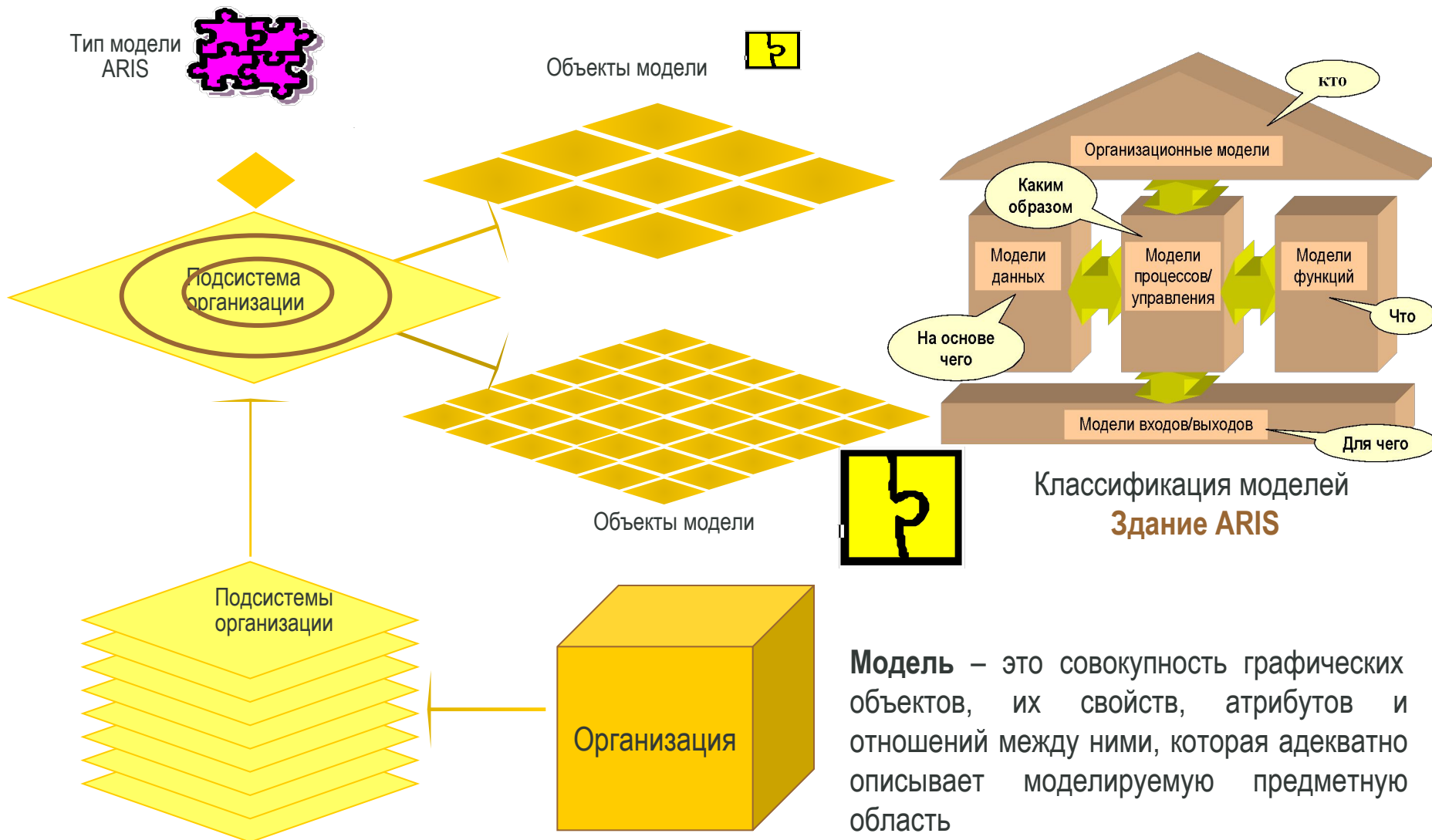
Принцип проектирования организационной структуры:

- «Стратегия определяет структуру» (Чандлер)
- «Подчинение структуры процессам, а процессов - стратегии» (Остерлох)



Перечень дальнейших мероприятий по внедрению перспективной системы управления

Системный подход к описанию деятельности



ARIS Solutions – подходы и инструменты решения задач

Тесная интеграция методов и инструментов позволяет максимально эффективно использовать платформу ARIS для решения важных задач.

- 4 Точечное применение только необходимых **продуктов ARIS** для решаемых задач
- 4 **Отточенная методология** – подход ARIS Value Engineering (AVE)
- 4 Подтверждены множеством **проектов** и содержат знания консультантов IDS Scheer



Обобщенное знание, вынесенное из проектов



at&t

..... T ..Com..

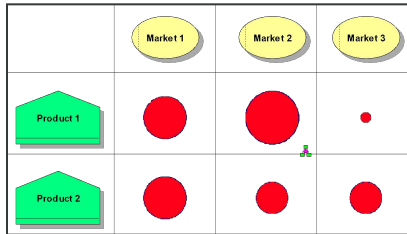
ARIS Value Engineering. Фаза «Стратегия»

Стратегия

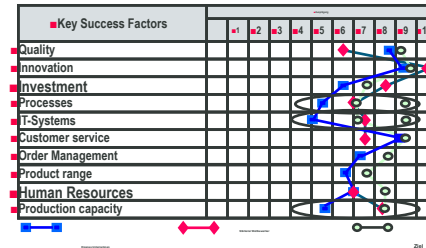


Стратегия бизнеса

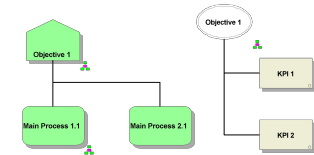
Матрица бизнес-сегментов



Ключевые факторы успеха

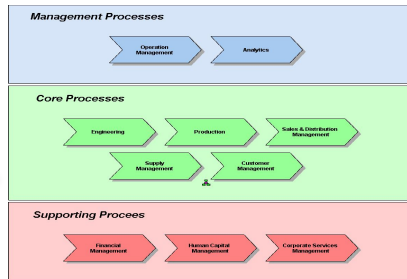


Бизнес-цели, BSC

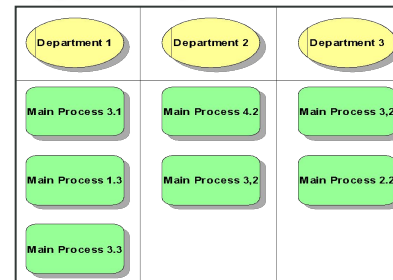


Процессы и стратегия

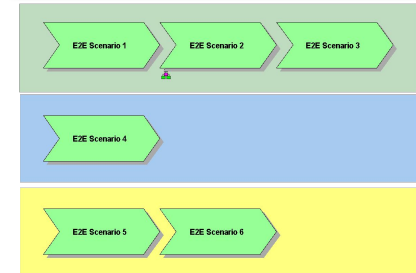
Карта процессов



Соотнесение процессов и организационных единиц

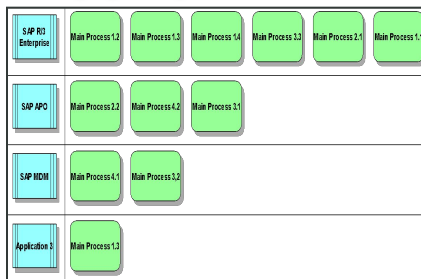


E2E Карта сценариев

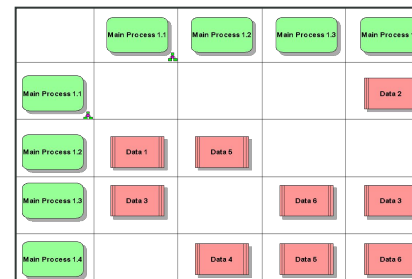


IT Стратегия

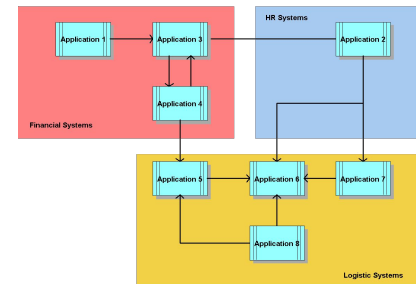
Карта процессов и информационных систем



Карта процессов и данных



Карта ИТ-систем



ARIS Value Engineering. Фаза «Проектирование»

Создание единой базы данных бизнес-процессов и их окружения

Проектирование



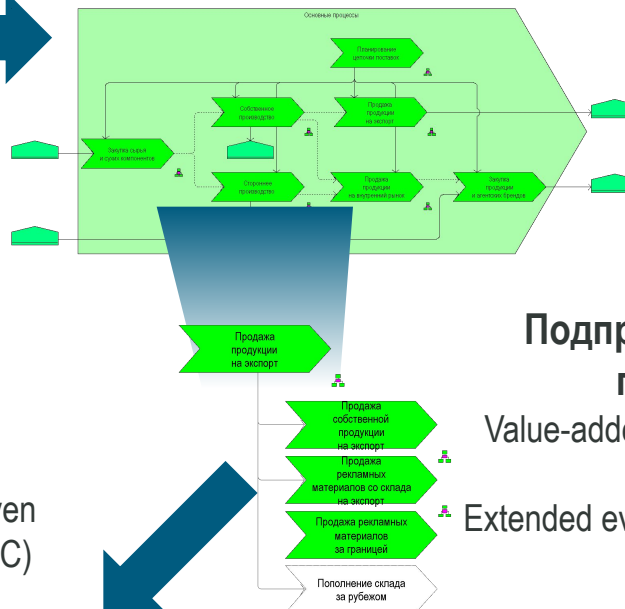
Услуги/продукты

Product tree



Процессы верхнего уровня

Value-added chain diagram (VAD)



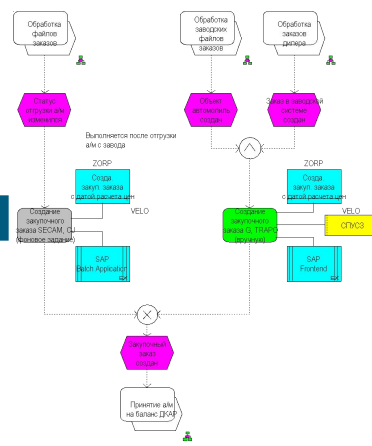
Подпроцессы (группа процессов)

Value-added chain diagram (VAD)

или
Extended event-driven process chain (eEPC)

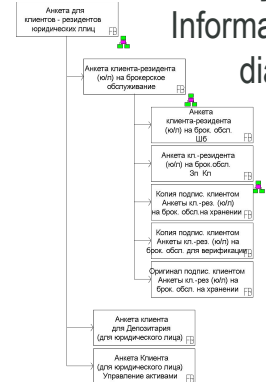
Сценарии, процедуры

Extended event-driven process chain (eEPC)



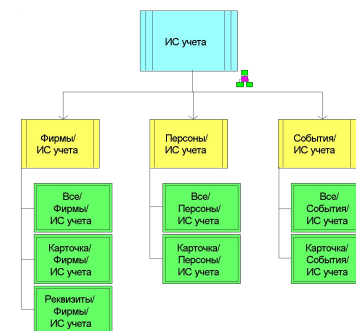
Документы

Information carrier diagram



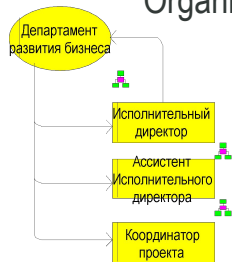
Системы

Application system diagram



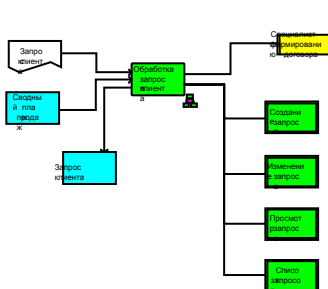
Оргструктура

Organizational chart



Окружение функций

Function allocation diagram (FAD)

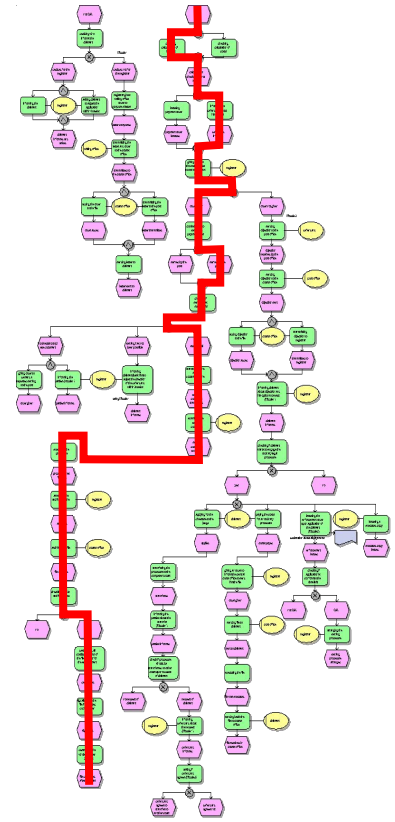
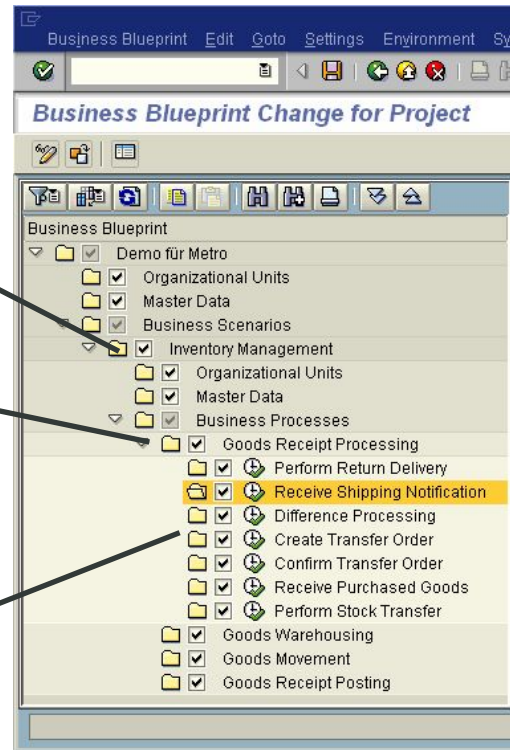
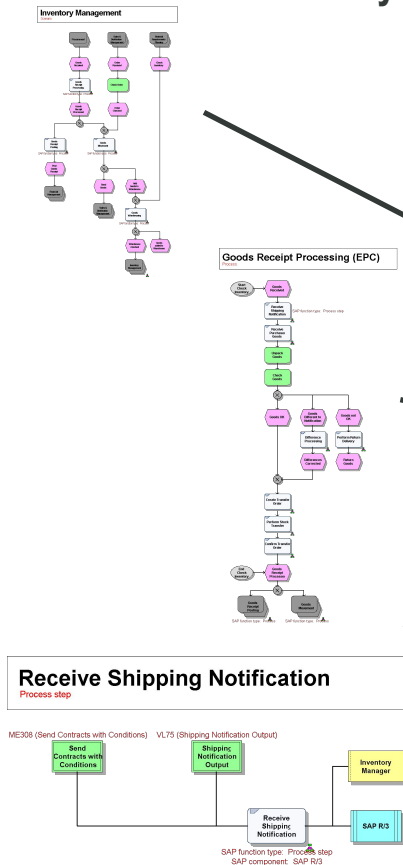


ARIS Value Engineering. Фаза «Реализация»

Реализация

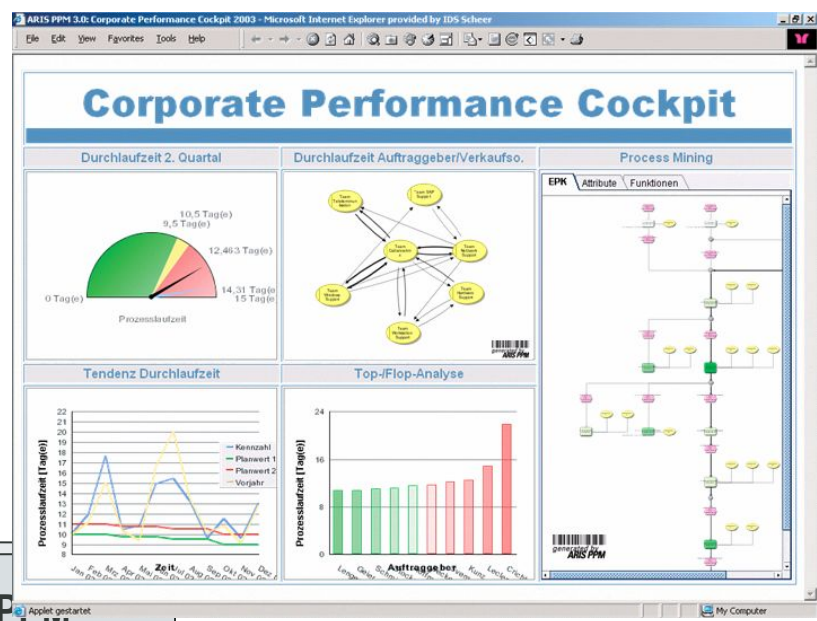
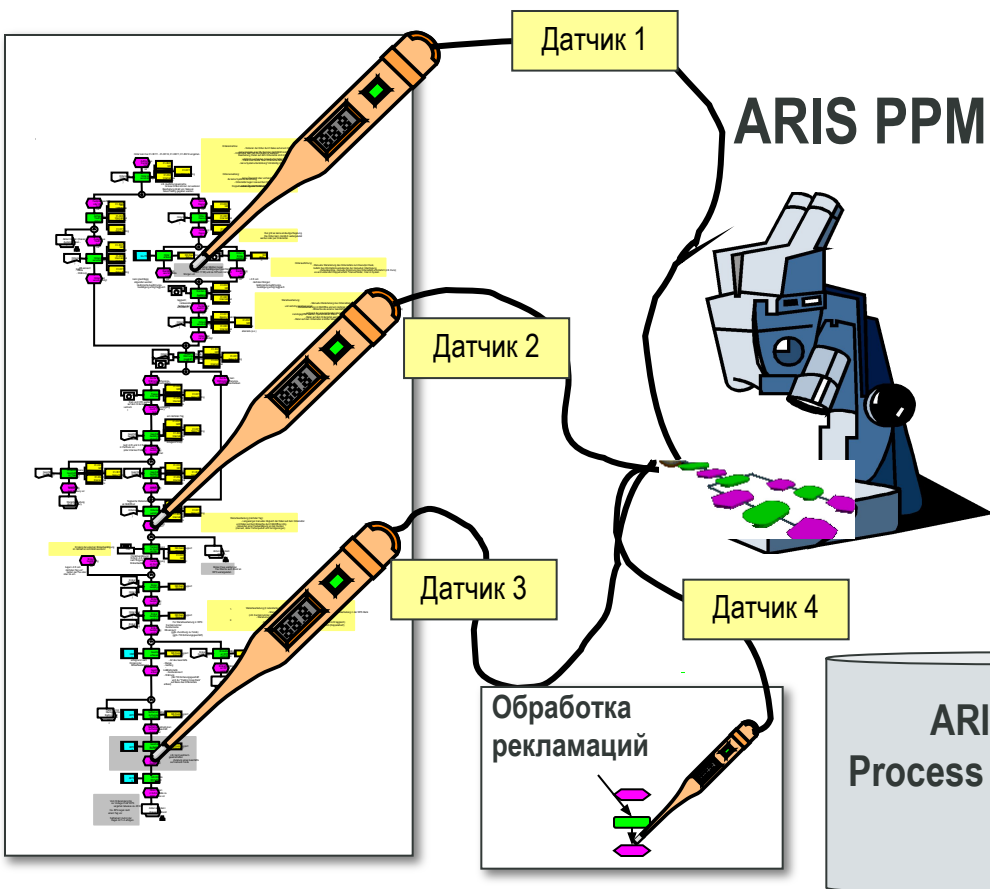


- Синхронизация содержимого ARIS с процессным и функциональным содержанием внедряемой ИС (ERP, workflow/BPM...)
- Процессо-ориентированное тестирование
- Процессо-ориентированное обучение
- Лучшее документирование внедрения



Контроллинг

- Контроль бизнес-показателей
- Поиск причин снижения эффективности процессов
- Анализ реализации процессов или группы процессов



ARIS P... Applet gestartet

Process Warehouse



1 Процессный подход в управлении организацией

2 Системный подход к управлению

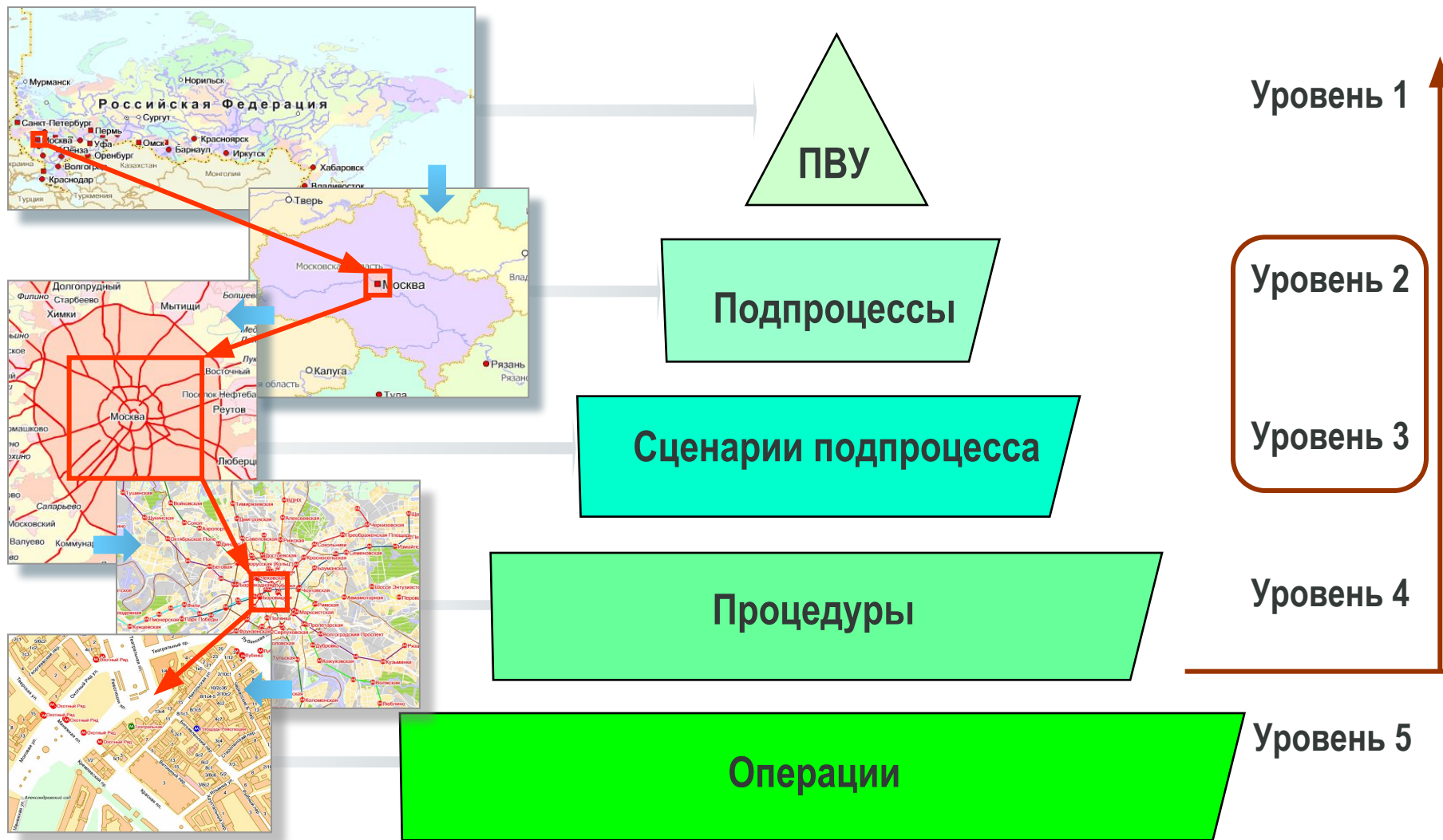
3 Описание и совершенствование процессов

4 Методология и средства ARIS Platform

5 Опыт реализованных проектов

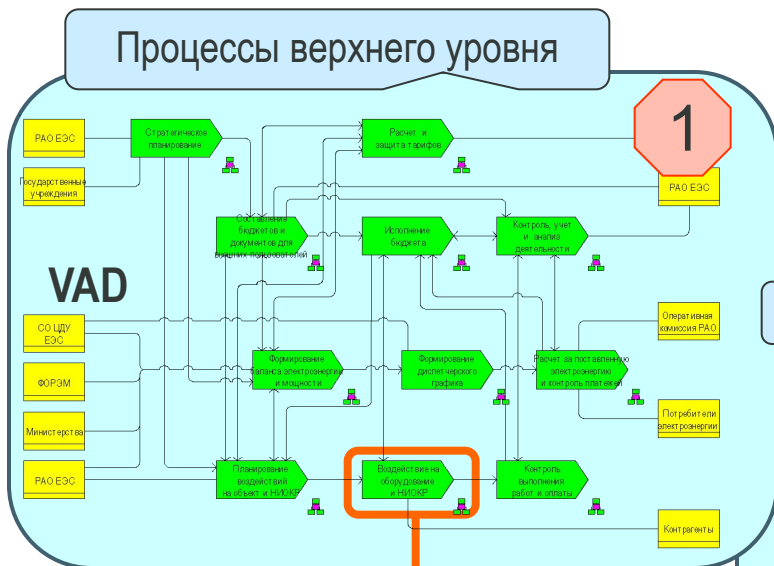
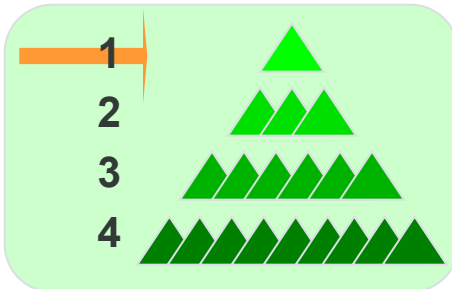
6 О компании «IDS Scheer AG» и «IDS Scheer Россия и страны СНГ»

Архитектура процессов (уровни представления)



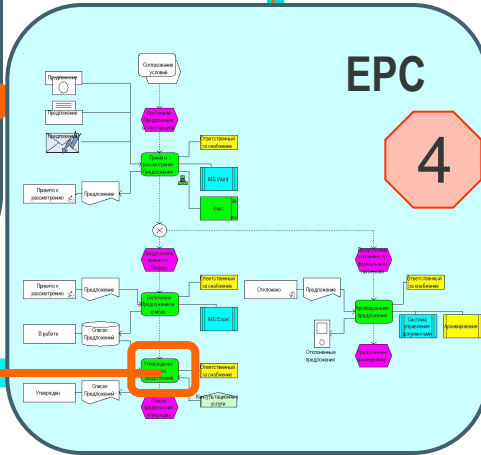
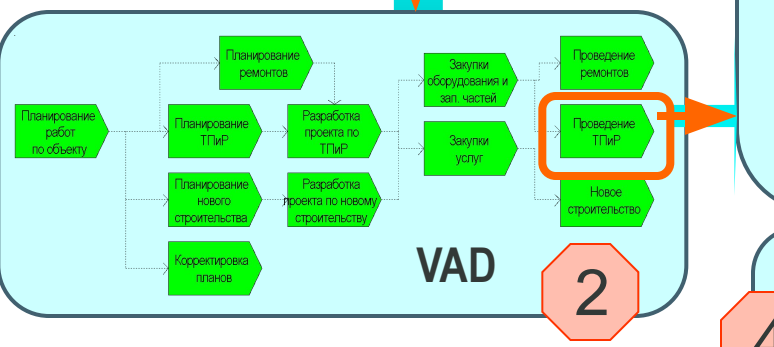
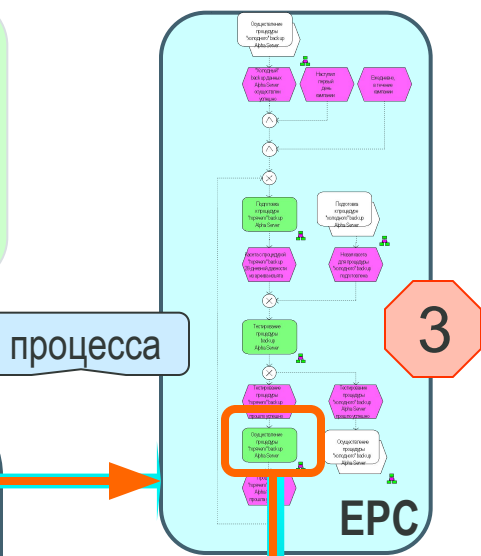
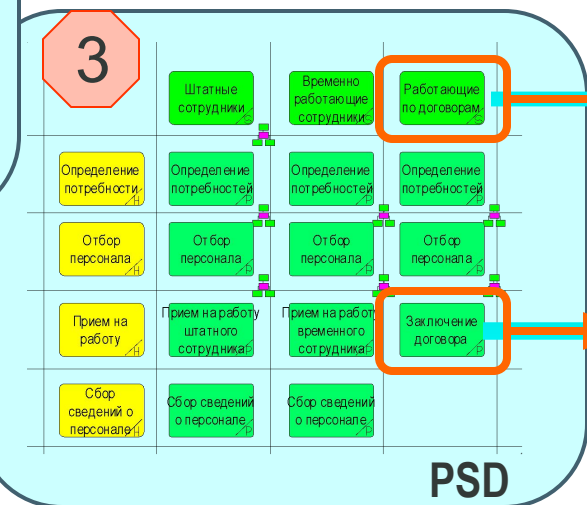
Об используемых терминах необходимо договориться

Описание процессов



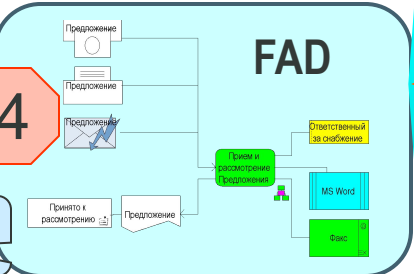
Сценарии процесса

Сценарий процесса



Подпроцессы

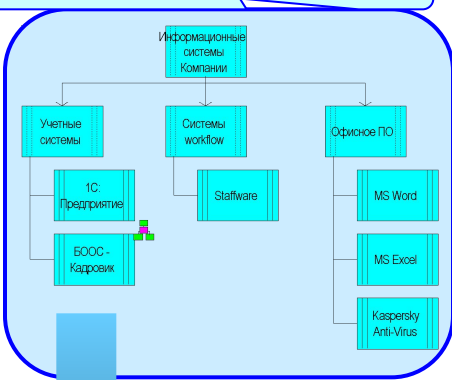
Окружение функции



Процедура

Описание ИС, документов, технических средств, продуктов/услуг

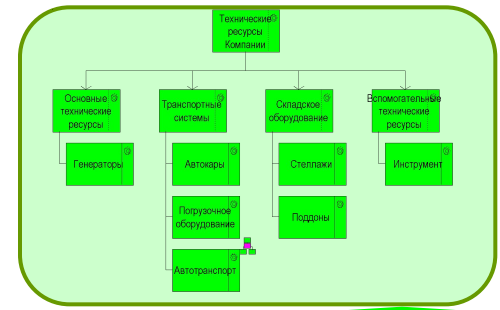
Модель классификации ИС



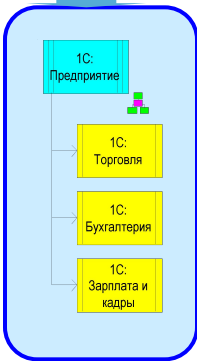
Модель верхнего уровня классификации документов



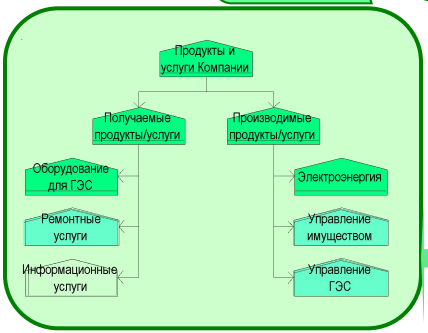
Модели классификации технических ресурсов



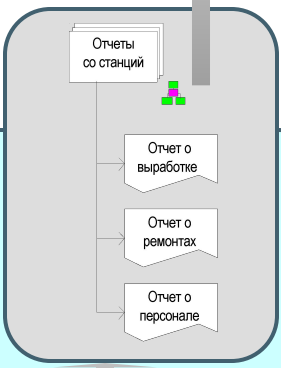
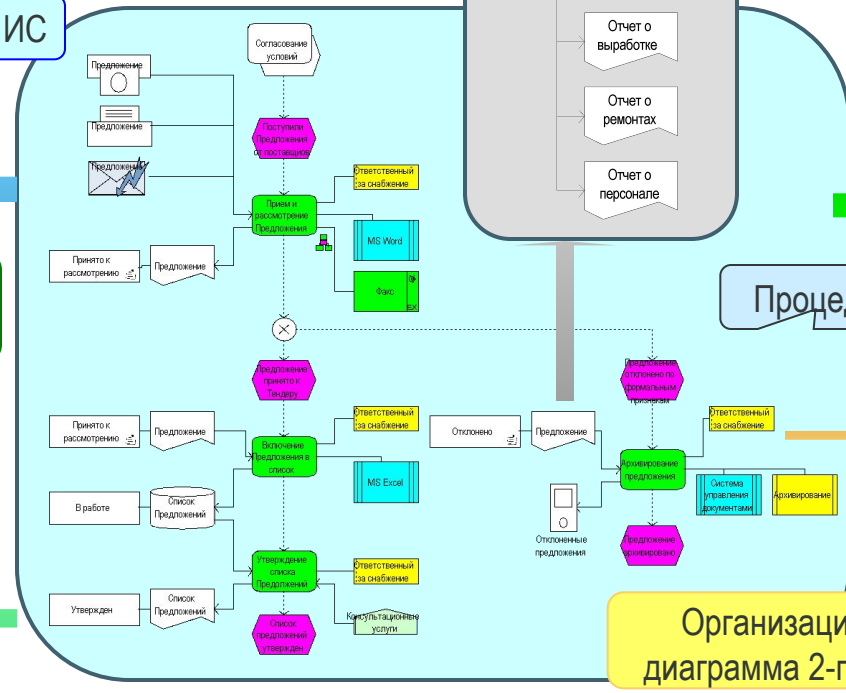
Модель структуры ИС



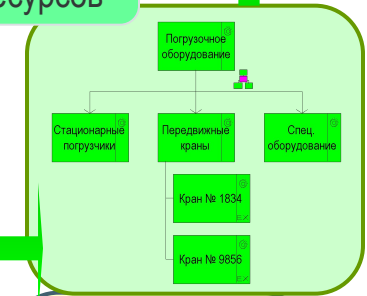
Дерево продуктов/услуг



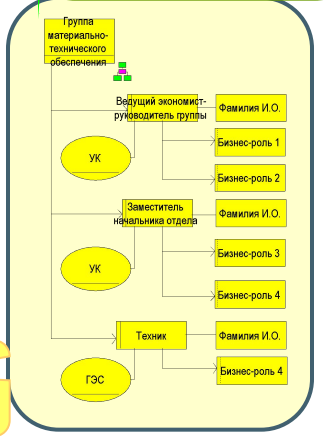
Модель классификации документов



Процедура



Организационная диаграмма 2-го уровня



Совершенствование бизнес-процессов



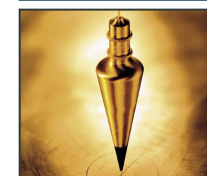
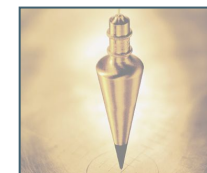
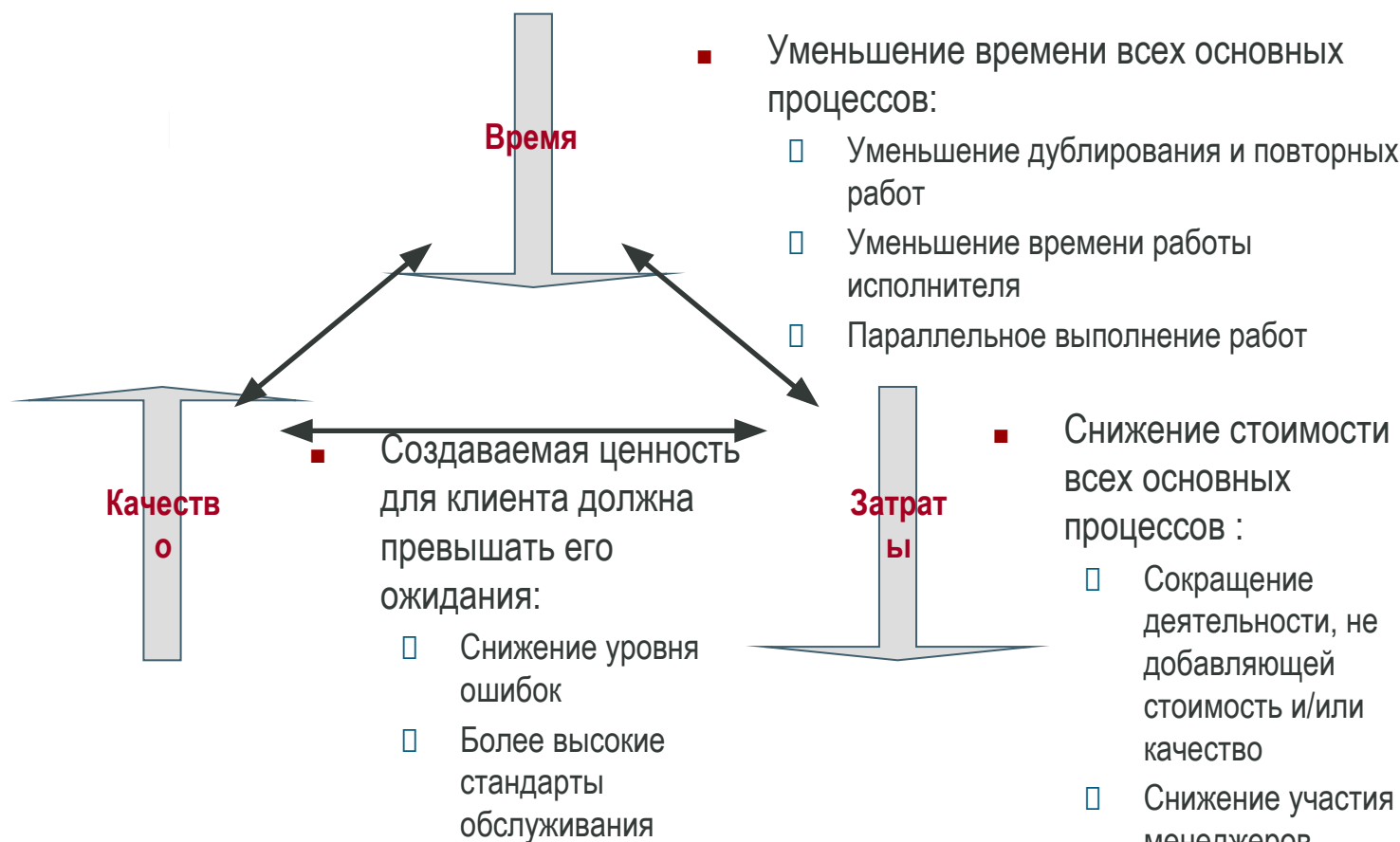
ЦЕЛЬ

Повышение операционной эффективности

Повышение клиенто-ориентированности компании

....

Ускорение бизнес-процесса



Пример предложений по совершенствованию процесса

Текущая ситуация

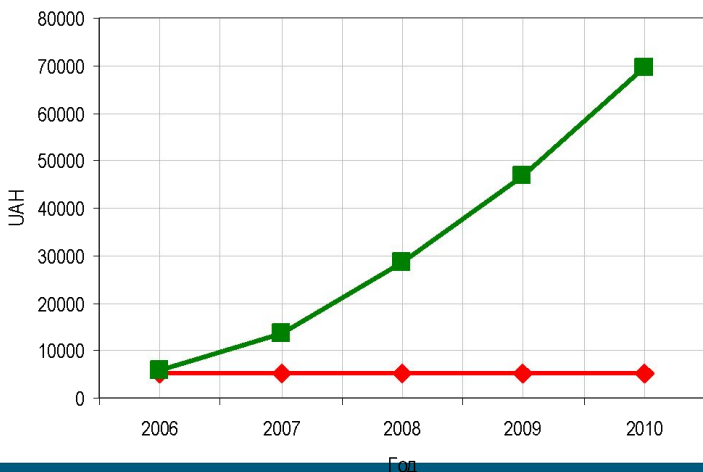
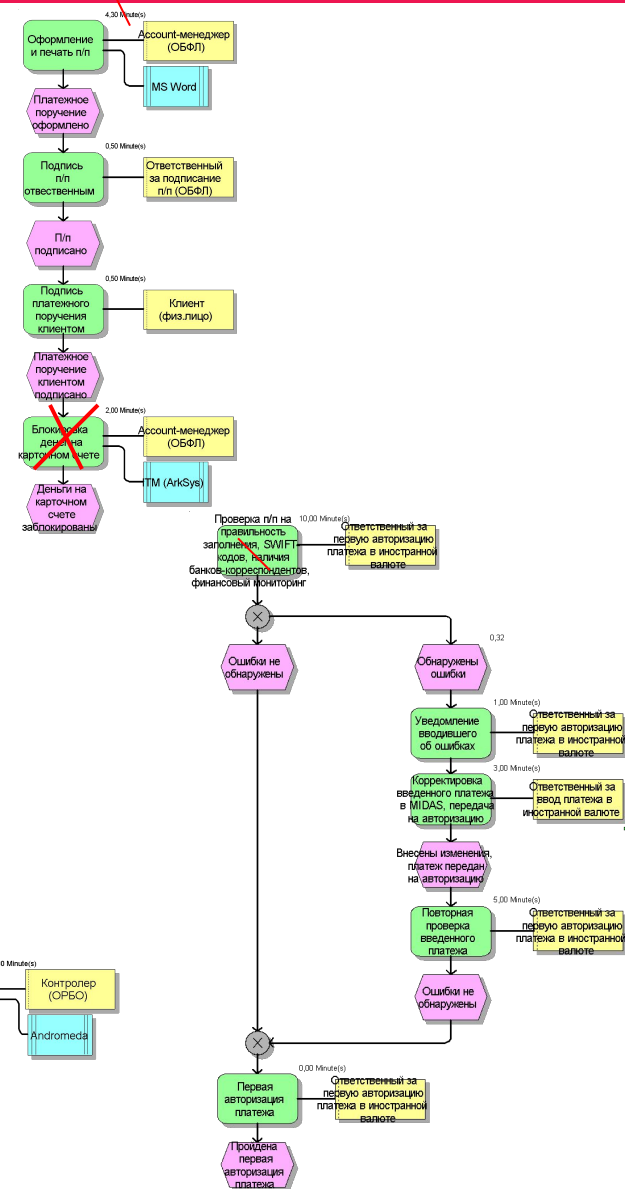
Крупный российский Банк. При платеже физ. лиц с карточного счета осуществляется тройной ввод данных п/п: первый раз вводит account-менеджер в MS Word, второй – оператор ОРБО создает на основе п/п мемориальные счета, третий - ответственный за ввод платежа в Отделе платежей вводит платеж в MIDAS

Предложения

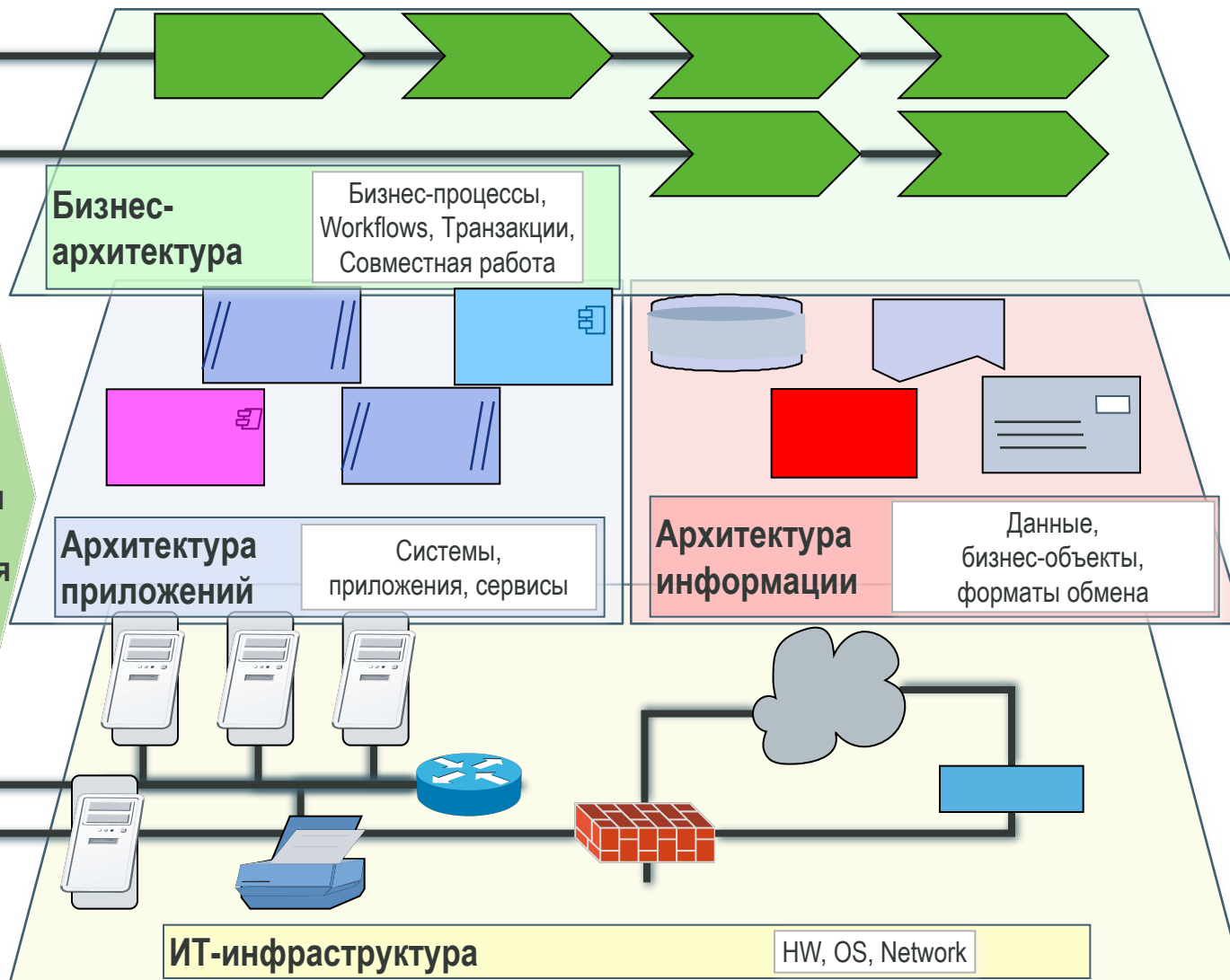
доработка функционала Andromeda для формирования п/п в системе, организация интерфейса Andromeda – MIDAS, автоматическая блокировка суммы платежа в Hold Master

Затраты на внедрение: \$ 1 000

Эффект: \$ 14 000 за период с 2006 по 2010 гг.



Бизнес-стратегия и Требования



Управление проектами и Анализ портфеля систем и проектов





1 Процессный подход в управлении организацией

2 Системный подход к управлению

3 Описание и совершенствование процессов

4 Методология и средства ARIS Platform

5 Опыт реализованных проектов

6 О компании «IDS Scheer AG» и «IDS Scheer Россия и страны СНГ»



- Более 10 лет инноваций
- Доступен на 25 языках
- Более 6.000 клиентов в мире
- Победитель рейтингов
- Запатентованная технология
- Основан Web-технологиях
- Поддерживает различные стандарты (EPC, BPEL, BPMN, UML, и т.д.)
- Победитель в номинации уровня поддержки в своем классе

Анализ рынка показал, что IDS Scheer занимает лидирующую позицию на рынке средств анализа бизнес-процессов.

Исследование от Февраля 2006

Gartner

>> Номер 1 среди средств анализа бизнес-процессов в мире <<



As of 1/1/2006

ARIS Controlling Platform

ARIS Process Performance Manager – контроль за выполнением бизнес-процессов, анализ причин отклонений

ARIS Audit Manager – разработка системы внутреннего контроля финансовой отчетности в соответствии с Sarbanes Oxley Act

ARIS Process Risk Scout – управление операционными рисками

ARIS Process Event Monitor – Отслеживание выполнения бизнес-процессов в режиме on-line, выявление возникших отклонений на ранних стадиях

ARIS Implementation Platform

ARIS for SAP NetWeaver – включает функциональность ARIS for my SAP. Быстрое и гибкое внедрение бизнес-процессов в виде информационной системы SAP

ARIS UML Designer – проектирование приложений в UML - методологии на основе описания процессов

ARIS Scout Factory – издание референтных моделей и тематических скаутов

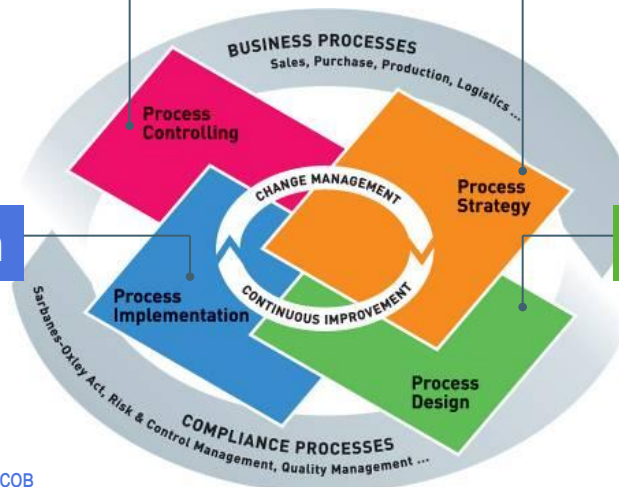
ARIS BI Modeler – редокументирование и настройка SAP BI

ARIS SOA Architect – проектирование сервисов приложений

ARIS Rule Designer – разработка системы деловых правил

ARIS Redocumentation Solution – редокументирование внедренных SAP систем

ARIS Business Server – организация централизованного хранения и коллективной разработки архитектуры предприятия



ARIS Strategy Platform

ARIS BSC – разработка системы сбалансированных показателей, взаимосвязь с организационной структурой, процессами и другой информацией о деятельности предприятия

ARIS Business Optimizer – расчет и анализ различных показателей эффективности бизнеса

ARIS Business Simulator (платформа Java) – динамическое моделирование бизнес-процессов

ARIS Design Platform

ARIS Business Architect (платформа Java) – моделирование и анализ архитектуры предприятия

ARIS Business Designer (платформа Java) – упрощенный инструмент для моделирования архитектуры предприятия

Business Publisher (платформа Java) – публикация моделей архитектуры предприятия и их динамическое представление

ARIS Toolset (платформа Windows) – моделирование и анализ архитектуры предприятия

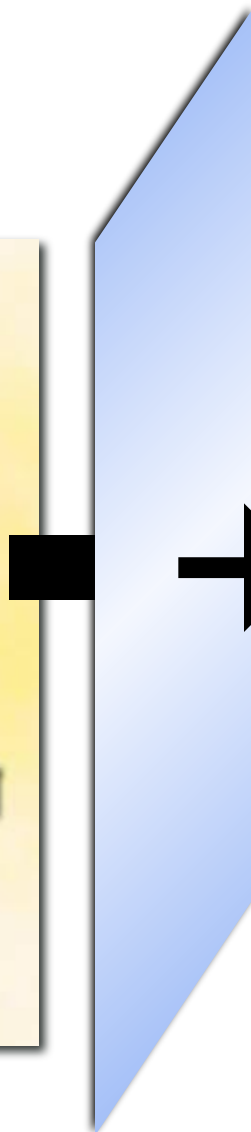
ARIS Easy Design (платформа Windows) – упрощенный инструмент для моделирования архитектуры предприятия

ARIS Web Publisher (платформа Windows) – формирование web-портала по бизнес-процессам

ARIS Quality Management Scout (платформа Windows) – создание системы управления качеством

ARIS IT Architect (платформа Java) – проектирование ИТ архитектуры предприятия

Сценарии использования ARIS



Внедрение решений для электронного бизнеса

Внедрение систем ERP, CRM, SCM

Пооперационный расчет затрат

Совершенствование бизнес-процессов

Сертификация по ISO 9000

Управление знаниями

Внедрение систем Workflow

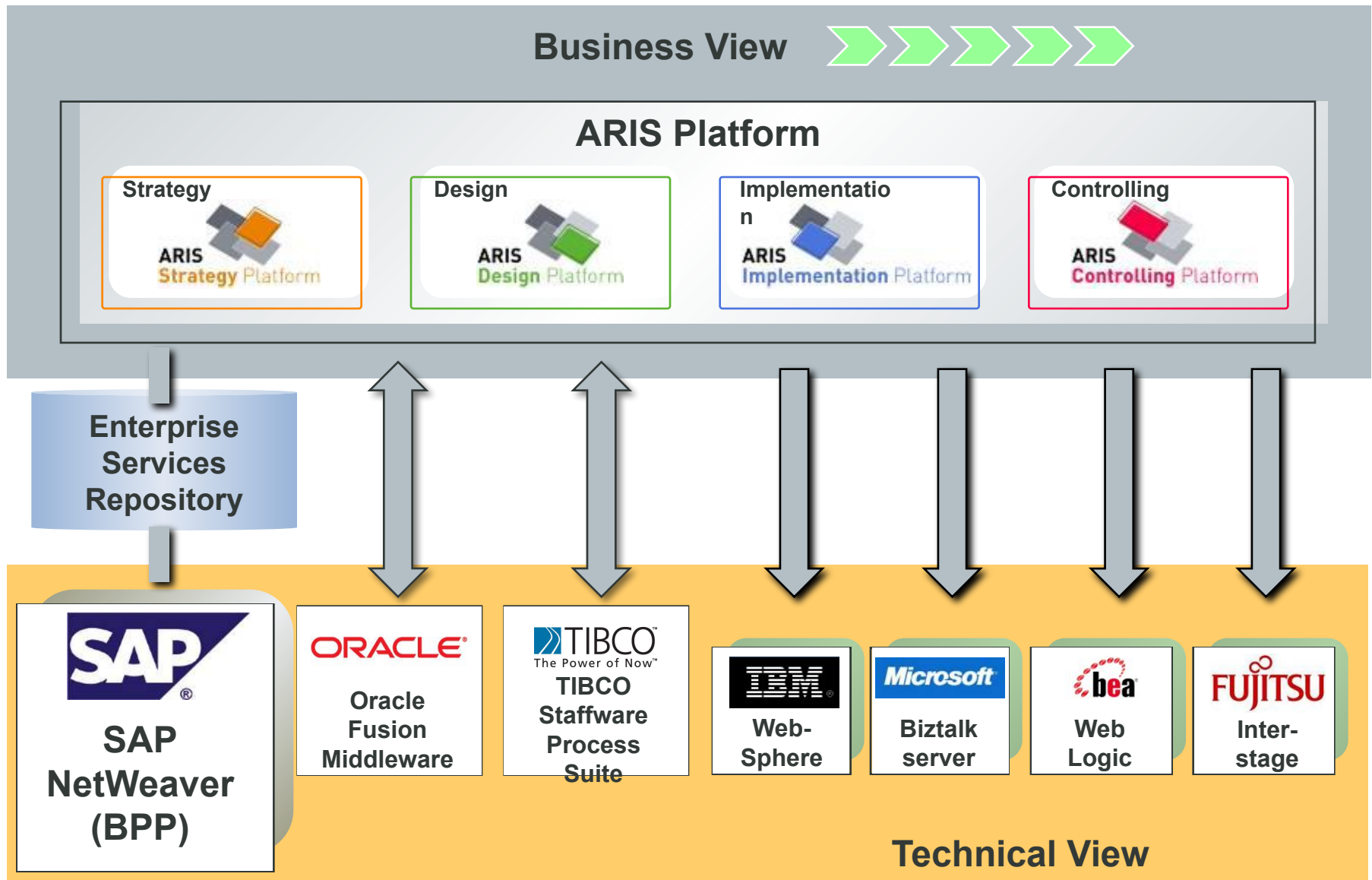
Интеграция информационных систем

Контроль за выполнением бизнес-процессов

Моделирование web-сервисов

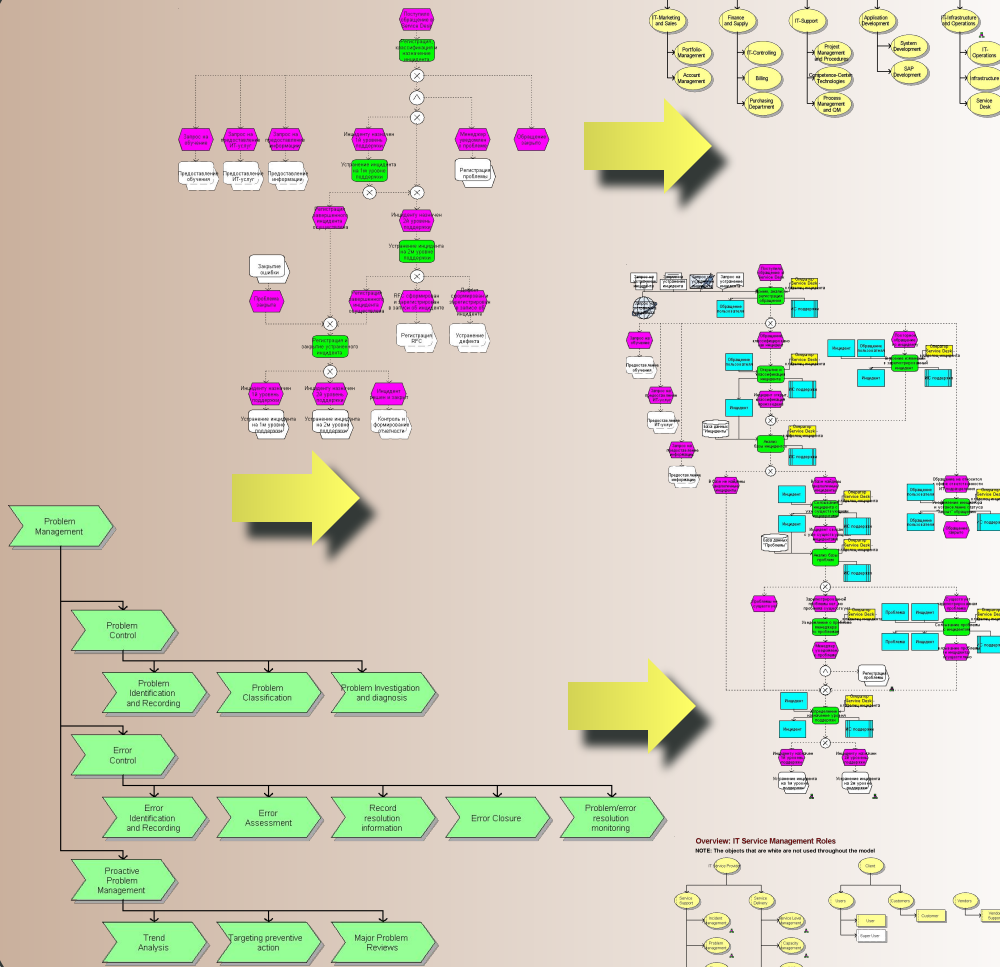
Разработка приложений

Стратегия интеграции ARIS с другими решениями



Автоматическое создание и обновление регламентных документов на основе моделей и данных в ARIS

Описание деятельности в ARIS



Регламент – табличная форма

The screenshot shows a table-based regulation document. The table has columns for 'Функция' (Function), 'Исполнитель' (Responsible), 'Входные данные' (Input Data), 'Выходные данные' (Output Data), 'Исполнитель' (Responsible), 'Исполнитель' (Responsible), and 'Исполнитель' (Responsible). The rows describe various tasks related to the 'Формирование мнения Министерства' (Formation of the Ministry's opinion) process.

Регламент – XML форма

The screenshot shows an XML-based regulation document. The text is structured in a way that is suitable for XML parsing, with clear delimiters and structured data elements. It describes the process of 'Формирование мнения Министерства' (Formation of the Ministry's opinion) and includes details about the responsible parties and the data involved.

Регламент – текстовая форма

The screenshot shows a text-based regulation document. The text is formatted as a standard document with numbered sections and clear headings. It describes the process of 'Формирование мнения Министерства' (Formation of the Ministry's opinion) and includes details about the responsible parties and the data involved.

Автоматическое формирование регламентов



1 Процессный подход в управлении организацией

2 Системный подход к управлению

3 Описание и совершенствование процессов

4 Методология и средства ARIS Platform

5 Опыт реализованных проектов

6 О компании «IDS Scheer AG» и «IDS Scheer Россия и страны СНГ»



www.minsvyaz.ru

Мининформсвязи РФ является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере ИТ, электросвязи и почтовой связи, в том числе в области использования ИТ при формировании государственных информационных ресурсов и обеспечения доступа к ним, развития систем телевизионного вещания и радиовещания, использования и конверсии радиочастотного спектра.

Отрасль

§ Государственные учреждения

Проект

§ Совершенствование деятельности

Сроки

§ Ноябрь 2004 – март 2005

Задачи проекта

Деятельности
МИТС РФ и под-
ведомственных
федеральных
органов
исполните-
льной власти
путем
совершенствов
ания системы
управления,
оптимизации
процессов
предоставле-
ния
государственны
х услуг,
формирования
стандартов
государственны
х услуг

Результаты

- Дерево целей, модели процессов «как есть»
- Концепция системы управления Мининформсвязи
- Модели и регламенты процессов «как должно быть»
- Целевая организационная структура, распределение полномочий и ответственности



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО УПРАВЛЕНИЮ ФЕДЕРАЛЬНЫМ ИМУЩЕСТВОМ

www.mgi.ru

ОАО «Федеральное агентство по управлению федеральным имуществом (Росимущество) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по управлению федеральным имуществом, в том числе в области земельных отношений, функции по оказанию государственных услуг и правоприменительные функции в сфере имущественных и земельных отношений.

Отрасль

§ Федеральный орган исполнительной власти

Проект

§ Разработка аналитических, нормативно-правовых и методических материалов по совершенствованию деятельности Росимущества

Сроки

§ Август 2006 – апрель 2008

Задачи проекта

е
дея
тел
вно
сти
рос
иму
щес
тва,
опи
сан
не
адм
ини
стра
тив
ных
регл
аме
нто

Результаты

- Разработано и утверждено 20 административных регламентов (более 400 моделей)
- Разработано и утверждено 40 проектов должностных инструкций государственных гражданских служащих
- Разработан и согласован реестр услуг Росимущества
- Проведена оценка затрат юридических и физических лиц на получение доступа к услугам Росимущества
- Определены требования к portalу административных регламентов Росимущества
- Подготовлена и утверждена процедура публикации административных регламентов через Портал Росимущества
- Разработана система показателей эффективности деятельности Росимущества, его структурных подразделений и территориальных управлений

Другие проекты «IDS Scheer Россия и страны СНГ» в госсекторе



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО УПРАВЛЕНИЮ ФЕДЕРАЛЬНЫМ ИМУЩЕСТВОМ



МИНИСТЕРСТВО
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
И СВЯЗИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Администрация президента
Кыргызской Республики



В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ



МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИИ



Департамент
Архитектуры
Градостроительства и
Управления
Недвижимостью г. Южно-Сахалинска



1 Процессный подход в управлении организацией

2 Системный подход к управлению

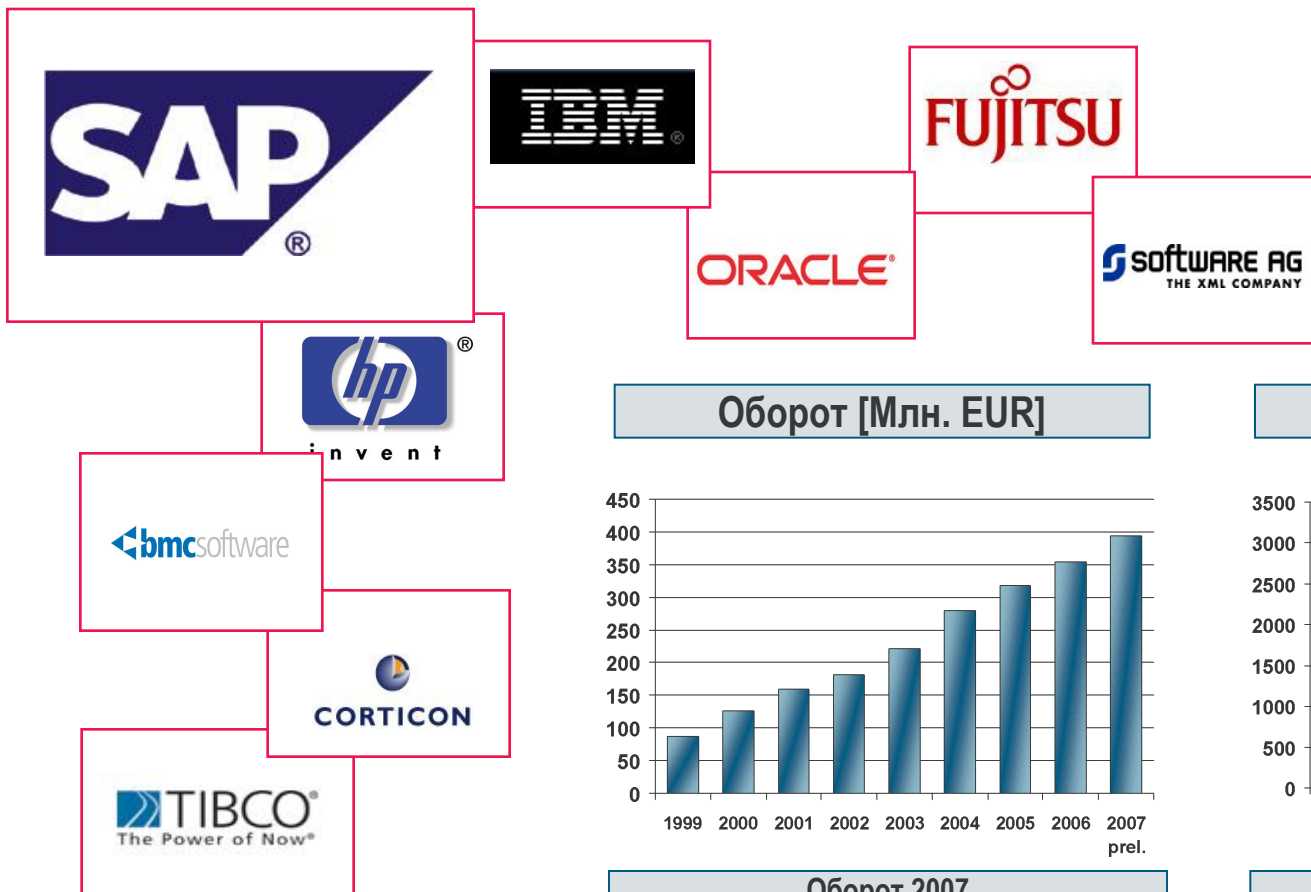
3 Описание и совершенствование процессов

4 Методология и средства ARIS Platform

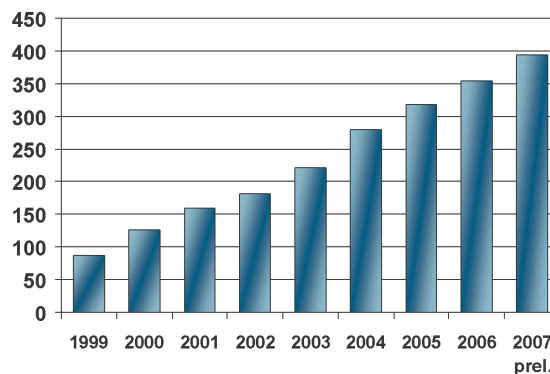
5 Опыт реализованных проектов

6 О компании «IDS Scheer AG» и «IDS Scheer Россия и страны СНГ»

- Основана в 1984 профессором Августом-Вильгельмом Шеером
- Акции компании котируются на TecDAX, IPO 1999
- Глобальные партнеры

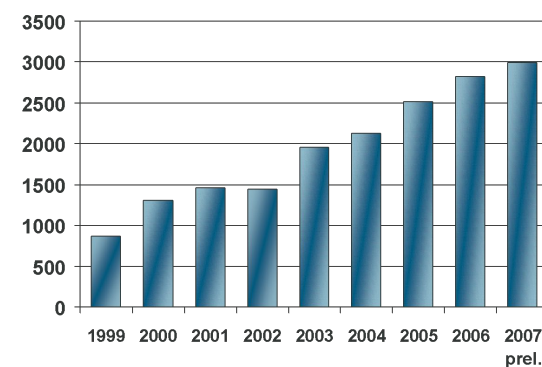


Оборот [Млн. EUR]



Оборот 2007
393,6 млн. EUR

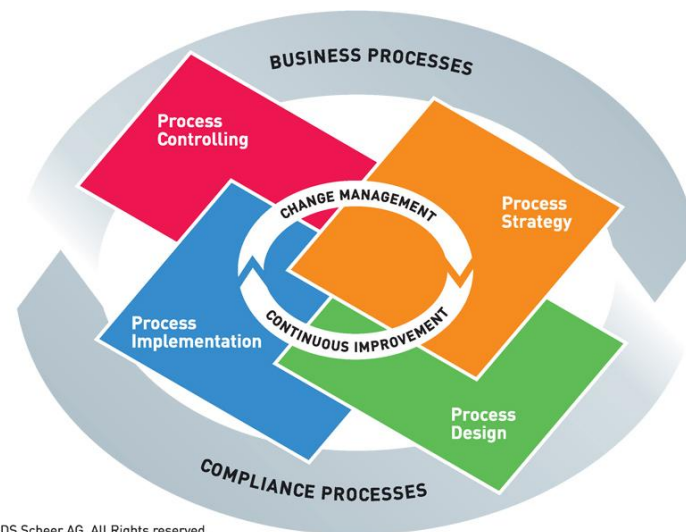
Сотрудники



Сотрудники 2007
2992

О компании IDS Scheer Россия и страны СНГ

- Ведущие консультанты и топ-менеджмент компании работают на рынке с 1992 года
- Январь 2005 – консалтинговая компания «Логика бизнеса» входит в группу компаний IDS Scheer
- Миссия – «Совершенство бизнес-процессов» (Business Process Excellence)
- Компания – лидер в сегменте процессного консалтинга («консалтинг в области организации производства товаров и услуг») по данным рейтинга РА «Эксперт» и рейтинга журнала «Деньги» ИД «Коммерсантъ» за 2007 год



©2005 by IDS Scheer AG. All Rights reserved.

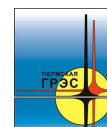
Направления деятельности

- Стратегическое управление
- Управленческий консалтинг
- Управление бизнес-процессами
- ИТ-консалтинг
- Услуги по внедрению решений SAP
- Программные продукты ARIS
- Внедрение ИТ-решений - Ultimus
- Обучение современным управленческим технологиям в Академии IDS Scheer

Общественно-политическая деятельность

- Участие в рабочей группе Комиссии по административной реформе при Правительстве РФ
- Кафедра «Моделирование и оптимизация бизнес-процессов» в ГУ-ВШЭ
- Социальная инициатива по поддержке образовательных учреждений России и СНГ
- Организация и проведение учебно-практических семинаров и конференций

Клиенты в России и странах СНГ (всего более 500)



DAIMLERCHRYSLER



Федеральная Сетевая Компания
Единой Энергетической Системы



First Ukrainian International Bank
Первый Украинский Международный Банк



Андрей Константинович Коптелов
Директор департамента развития и внедрения ИТ
IDS Scheer Россия и страны СНГ

**Благодарю за внимание
Ваши вопросы, пожалуйста**