

Применение информационных технологий при разработке регламентирующей документации

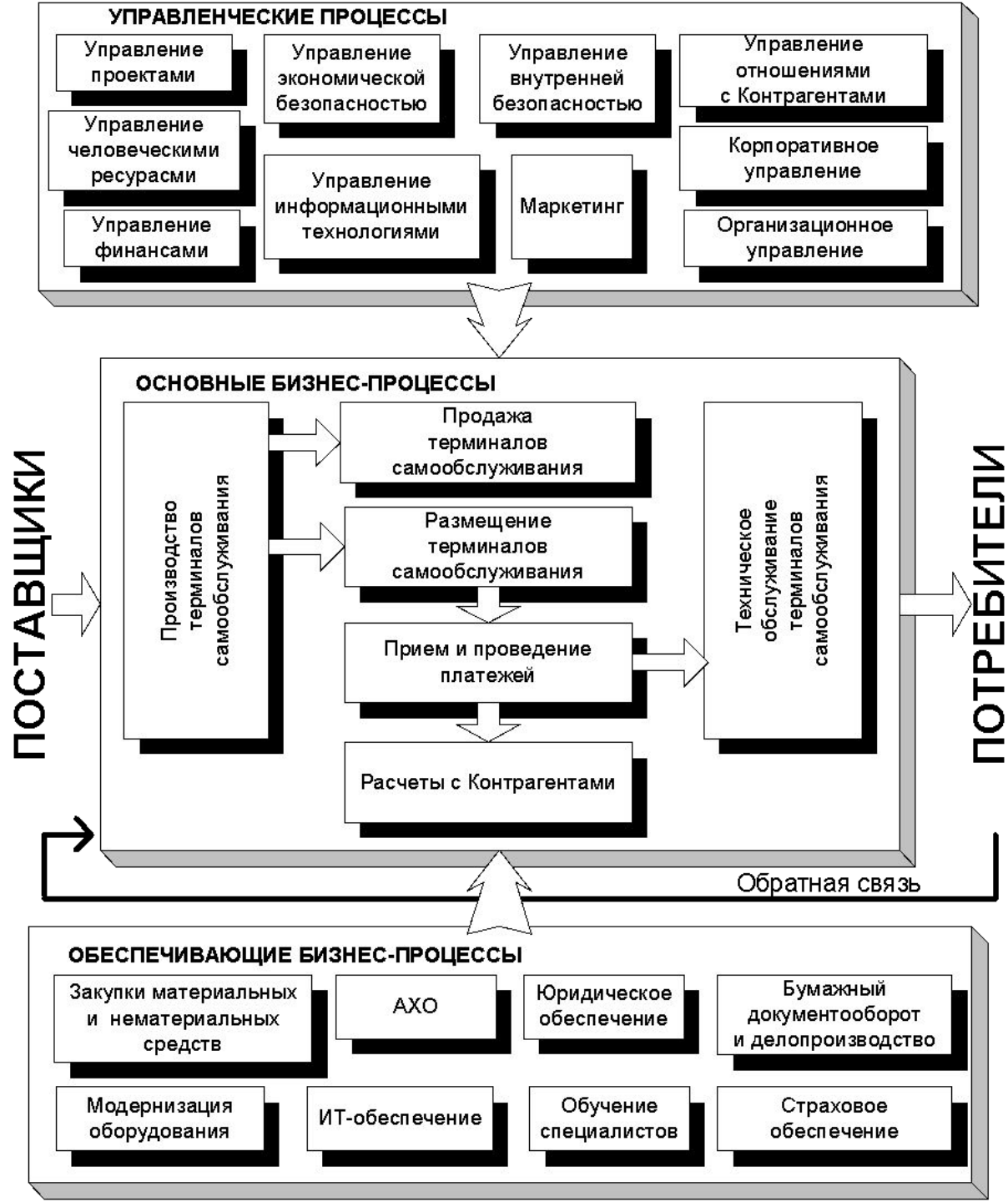
Характеристика предприятия	Компании на стадии реализации бизнес-идеи	Предприятия, созданные в период плановой экономики	Стихийно развивающиеся предприятия	Динамично развивающиеся предприятия
Система управления	«Ручная»	«Устарела»	«Атрофирована»	«Актуальна»
Характеристика системы управления	Обязанности и полномочия закреплены «на словах»	Сформирована в условиях плановой экономики. Нормативная документация не обновляется или обновляется не в полном объеме	Стратегия «размыта» и не формализована. Разработана организационная структура, закреплены основные зоны ответственности	Формализована стратегия развития. Описаны бизнес-процессы. Разработана организационная структура. Разработан пакет регламентных документов
Уровень риска	Низкий	Высокий	Очень высокий	Низкий
Масштабируемость	Отсутствует	Возможна	Отсутствует	Высокая
СМК (ISO)	Нет	Функциональная модель (до 1994 г.)	Нет (м.б. формально)	Процессная модель ISO 9001:2000
Зависимость от персонала	Очень высокая	Существует	Высокая	Нет
Конкурентноспособность	Высокая	Низкая	Низкая	Высокая

Преимущества Компании



- Для Плательщиков:
 - Наш процессинговый центр связан в режиме реального времени с биллинговыми системами ведущих операторов связи, что обеспечивает **МОМЕНТАЛЬНОЕ** пополнение лицевого счета абонента и его немедленный доступ к оплаченной услуге.
 - Шаговая доступность - на сегодняшний день наша сеть в Москве и области составляет более 750 терминалов (ежемесячный прирост 25-30 терминалов).
- Для провайдеров услуг:
 - Широкая розничная сеть для оплаты услуг
 - Низкие комиссионные
- Для банков:
 - Возможность предоставить своим клиентам дополнительные услуги по приемлемым ценам
 - Нет необходимости иметь договорные отношения со всеми провайдерами услуг – достаточно подключиться к нам

**Ландшафт
процессов
верхнего
уровня
(сеть терминалов
самообслуживания
системы дистанционной
оплаты)**



Региональное развитие Группы Компаний

760

терминалов

93 терминала
в Санкт-Петербурге

в Москве и МО

Также планируется установка терминалов в:



13 терминалов
в г. Смоленске

- г. Алматы (респ. Казахстан)
- г. Казань
- г. Самара
- г. Волгоград
- г. Нижний Новгород
- г. Екатеринбург
- г. Краснодар
- г. Новосибирск
- г. Ростов-на-Дону
- г. Саратов

Проблема создания комплексной регламентирующей документации

Структуризация деятельности

Регламентирует основные аспекты производственной и управленческой деятельности

Комплексные регламенты работы структурных подразделений, исполнителей, документированное описание процессов и процедур
(более 500 документов)

Организация должна проводить улучшения, т.е. **регламенты должны постоянно изменяться**

Задачи документирования деятельности

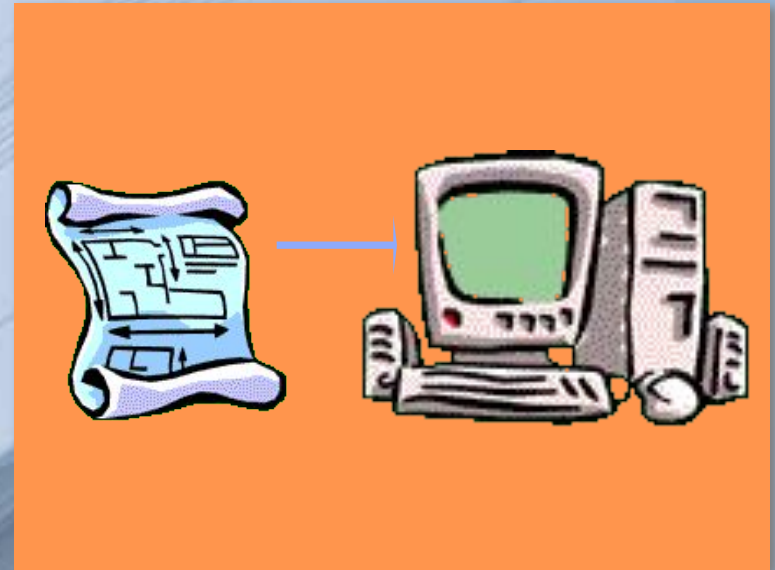
Создать документацию, соответствующую требованиям стандарта (**10-15 % от затрат**)

Управлять этой документацией, сделать ее доступной для всех сотрудников организации и постоянно поддерживать в актуальном состоянии (**85-90 % от затрат**)

«Менеджмент модели» вместо «Менеджмента документов»



Сложное
управление
документами

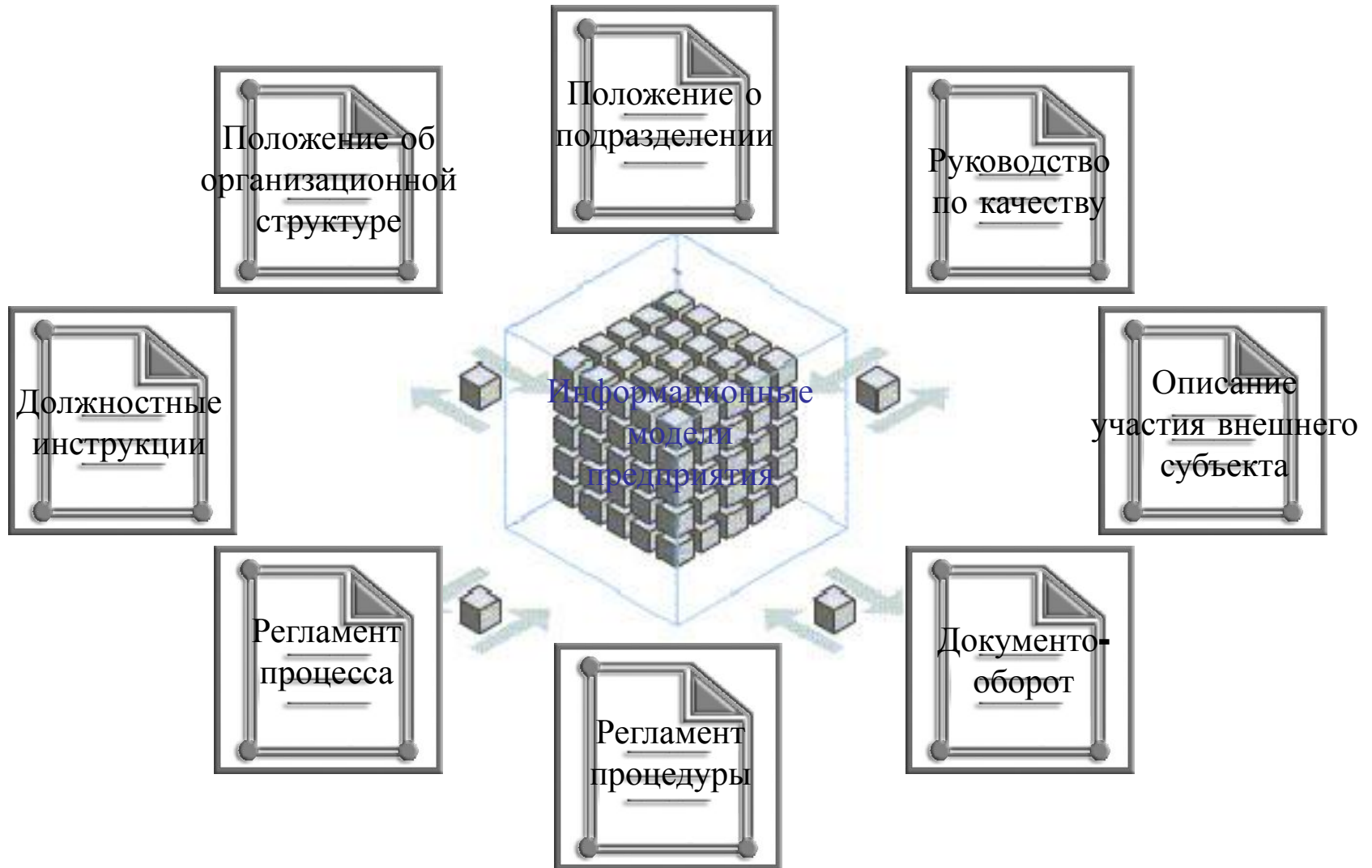


Более простое
управление
моделью

Модель требует усилий на сопровождение, но делать это значительно легче, чем поддерживать систему документов

Кроме того, благодаря получению документов из единой системы они не будут противоречить друг другу

Система взаимосвязанных информационных моделей предприятия

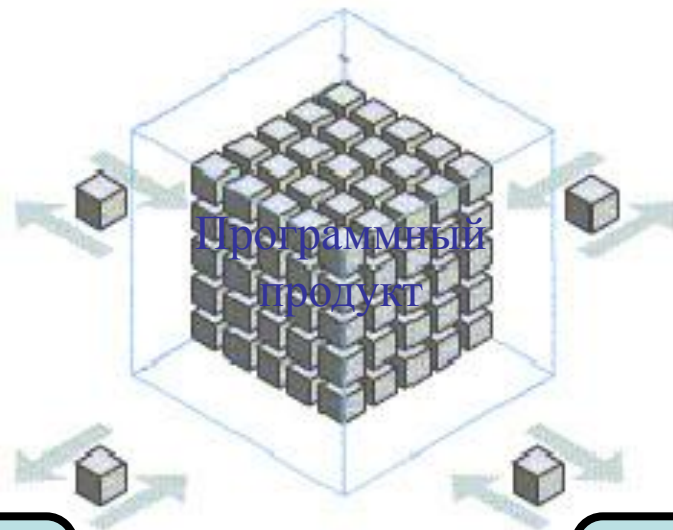


Требования к программному продукту

Создание и обработка информации

Доступность в освоении

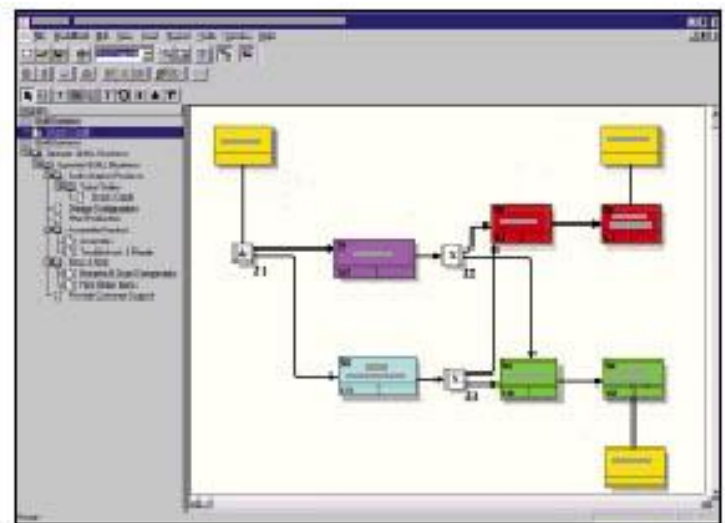
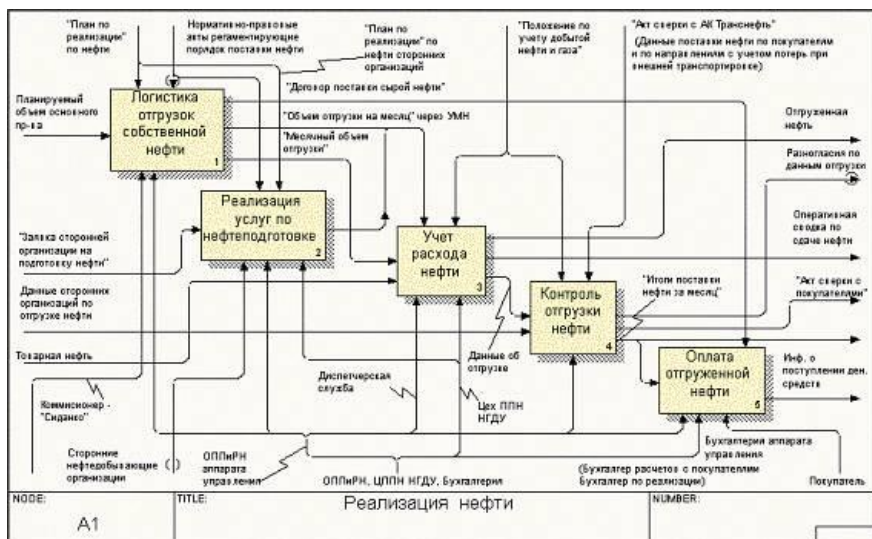
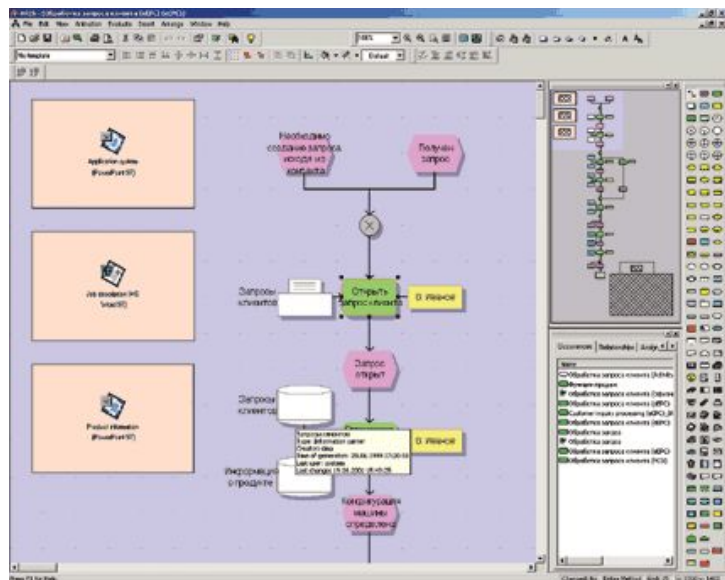
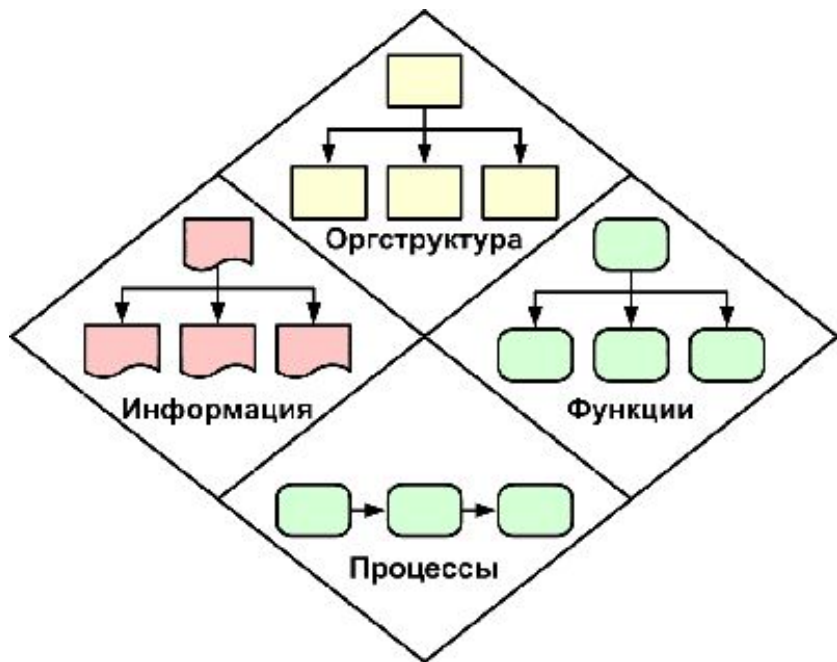
Функциональность



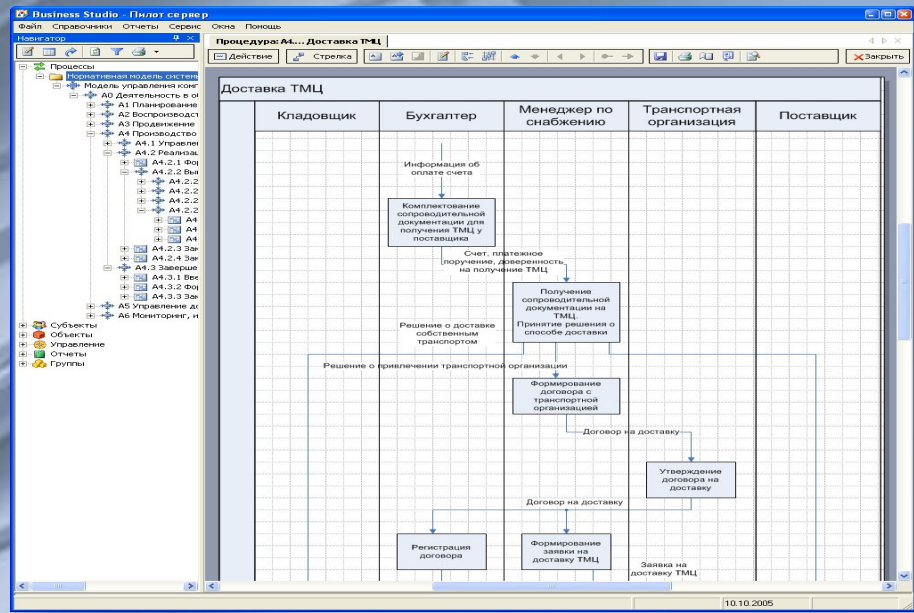
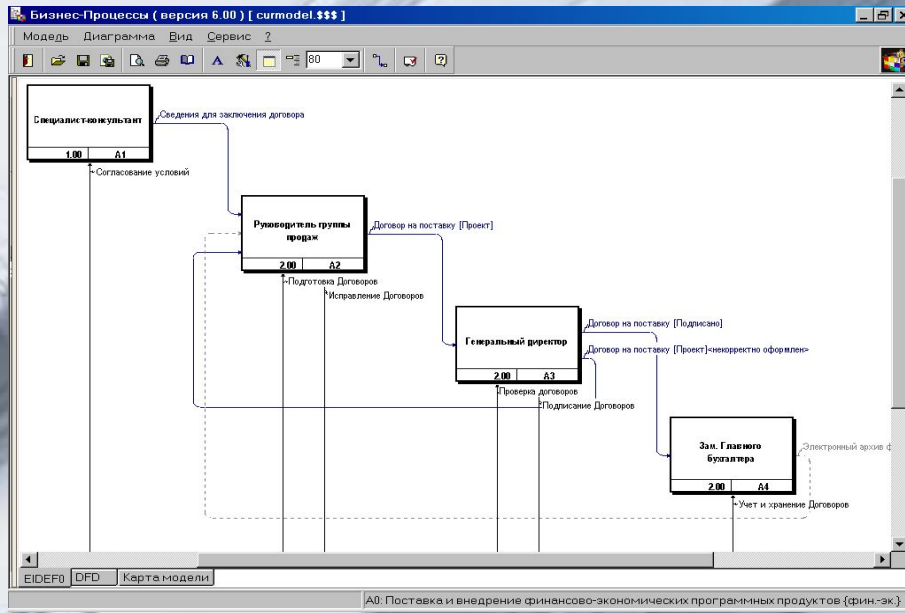
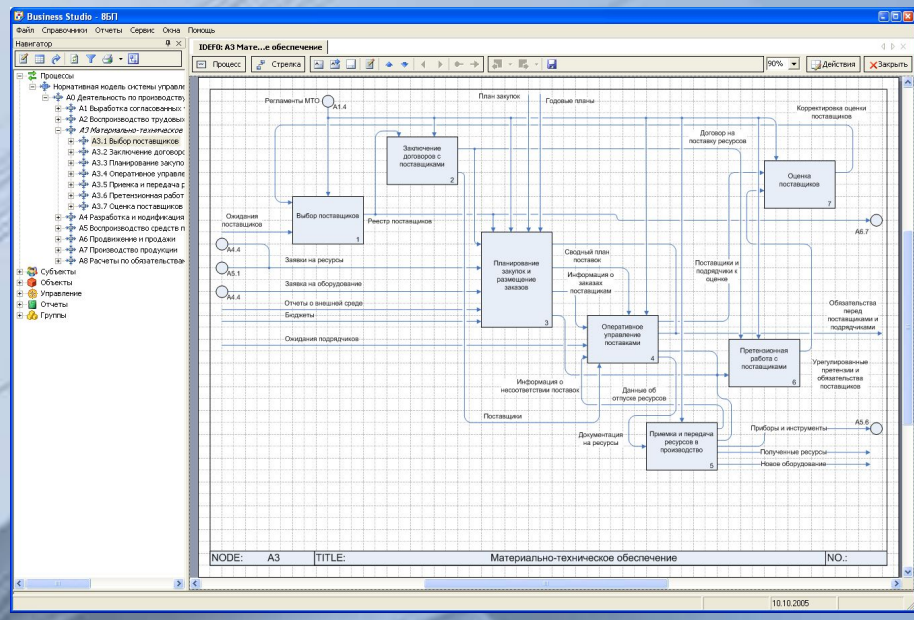
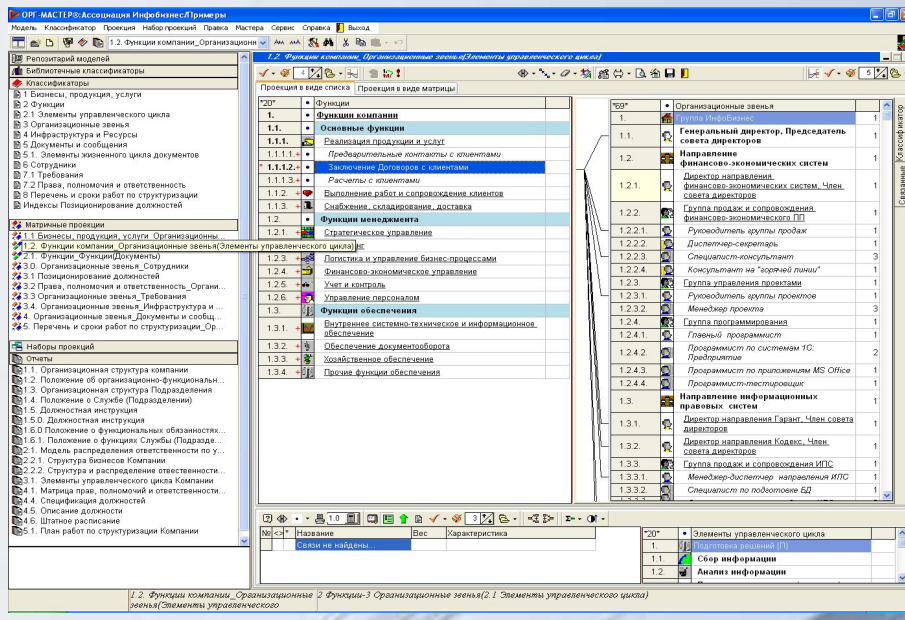
Командный подход

Генерируемая отчетность

Структура моделей методологии ARIS, диаграммы процессов ARIS и BPWin



ОргМастер - связь классификаторов (проекция), графическое отображение документооборота; Business Studio – нотации IDEF0 и CFCF



Критерии выбора программы

Цена

Высокая

Средняя

Низкая

Интерфейс

Доступный

Дружественный

Русифицированный

Отчетность

Microsoft Word

Microsoft Excel

html — навигатор

Требования ГОСТ Р ИСО 9001:2001 к распространению информации

4.1 Для успешного руководства и действия организации требуется управление в систематической и **видимой форме**

5.6.5 Для эффективной работы системы менеджмента качества должна быть введена в действие соответствующая документация. Документация становится наиболее эффективной, когда **текущая и точная информация поступает туда, куда это надо и когда это необходимо**

Проблема

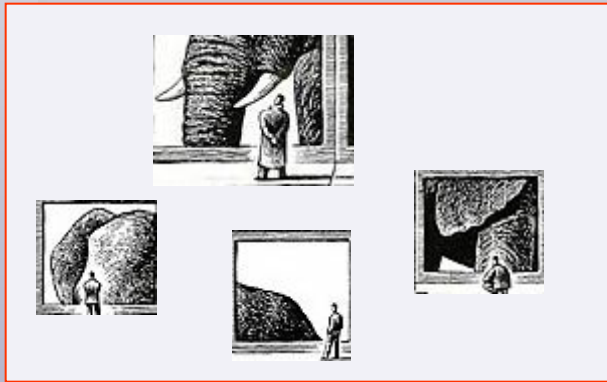
У заинтересованных лиц отсутствует ПО для моделирования, и им нельзя передать информацию непосредственно в файлах

Большое количество документов и необходимость их обновления затрудняет распространение **бумажных копий**. Даже у небольшой компании число регламентных документов может достигать 200

Приемлемым является распространение документации в формате одного из распространенных текстовых редакторов. Но **при большом количестве документов сложно анализировать и быстро находить информацию**

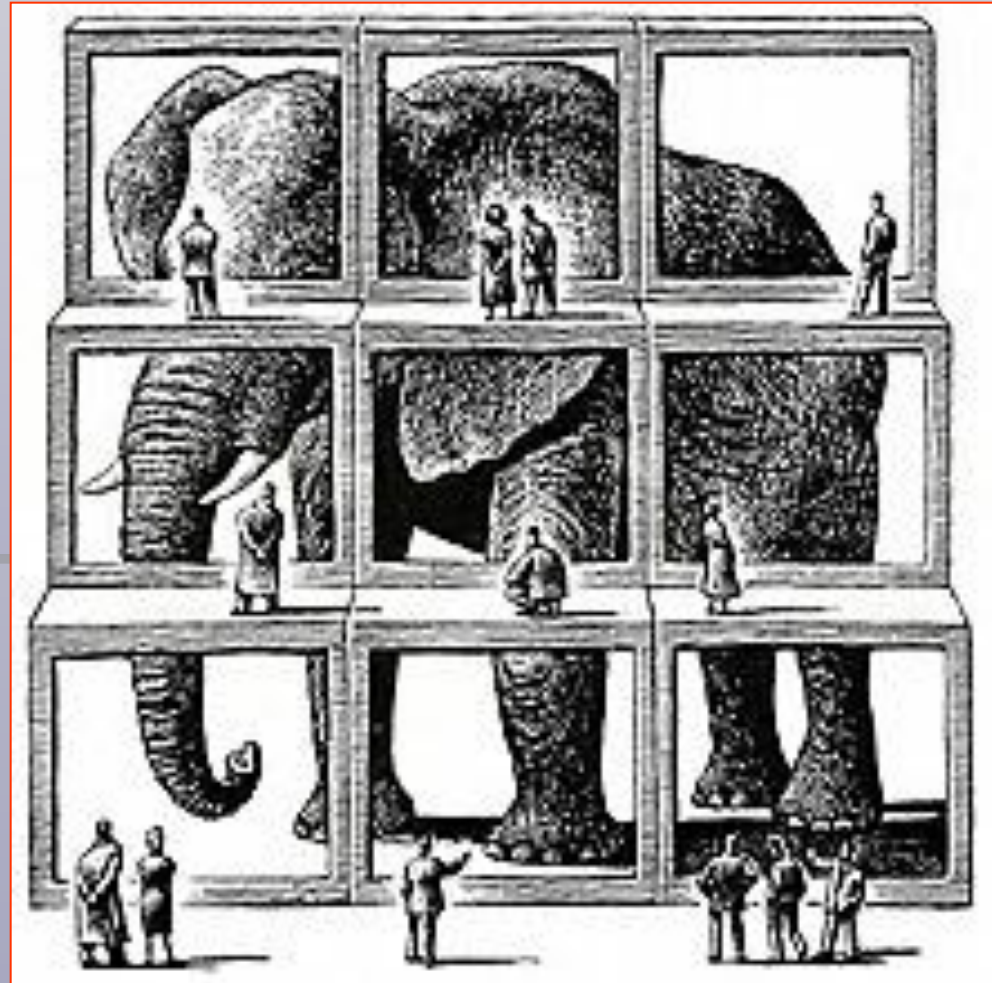
Корпоративный портал – средство коммуникации

Использование корпоративного портала позволяет эффективно и оперативно представлять информацию о компании. Благодаря этому обеспечивается высокая скорость принятия решений и гибкость реакции.



Каждый из участников видит в свой аспект проекта

На портале должна быть всесторонне отражена полная информация о компании



Пример корпоративного справочника (HTML-справочник) (1)

Business Studio - Управление - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Назад Поиск Избранное

Адрес: C:\Documents and Settings\qwer\Рабочий стол\Пример Корпоративного справочника\index.htm

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА СБЫТА

- ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ**

Настоящая инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность должностного лица.
- ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ**
 - Общие положения**
 - Область применения данной Должностной инструкции**

Начальник отдела сбыта осуществляет рациональную организацию сбыта продукции предприятия, ее поставку потребителям в сроки и объеме в соответствии с заказами и заключенными договорами.
 - Цели должности**

Обеспечение реализации всего объема произведенной ООО "АВС" продукции.
 - Порядок назначения на должность и освобождения от должности**

Приказом директора.
 - Непосредственный руководитель работника**

[Зам.директора по экономике](#)
 - Профессиональные требования**

Высшее профессиональное (экономическое или инженерно-экономическое) образование и стаж работы по специальности в области сбыта не менее 5 лет.
 - Обязанности**

Подготовка и заключение договоров на поставку продукции потребителям, согласование условий поставок. Составление планов поставок и их увязка с планами производства с целью обеспечения сдачи готовой продукции производственными подразделениями в сроки, по номенклатуре, комплектности и качеству в соответствии с заказами и заключенными договорами. Принятие мер по выполнению плана реализации продукции, своевременному получению нарядов, спецификаций и других документов на поставку. Обеспечение контроля выполнения подразделениями предприятия заказов, договорных обязательств, состояние запасов готовой продукции на складах. Организация приемки готовой продукции от производственных подразделений на склады, рациональное хранение и подготовку к отгрузке потребителям, определение потребности в транспортных средствах, механизированных погрузочных средствах, таре и рабочей силе для отгрузки готовой продукции.

Системы навигации

Системы гиперссылок

Корпоративный справочник позволяет быстро получить информацию через системы навигации и гиперссылок

Пример корпоративного справочника (HTML-справочник) (3)

Business Studio - Управление - Microsoft Internet Explorer

файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Адрес: D:\ОС\Проекты\Проект ОРД\Пример Корпоративного справочника\index.htm

3.	Схемы складирования продукции	{Граница}	Схемы складирования продукции
4.	Цели в области качества	{Граница}	Цели в области качества

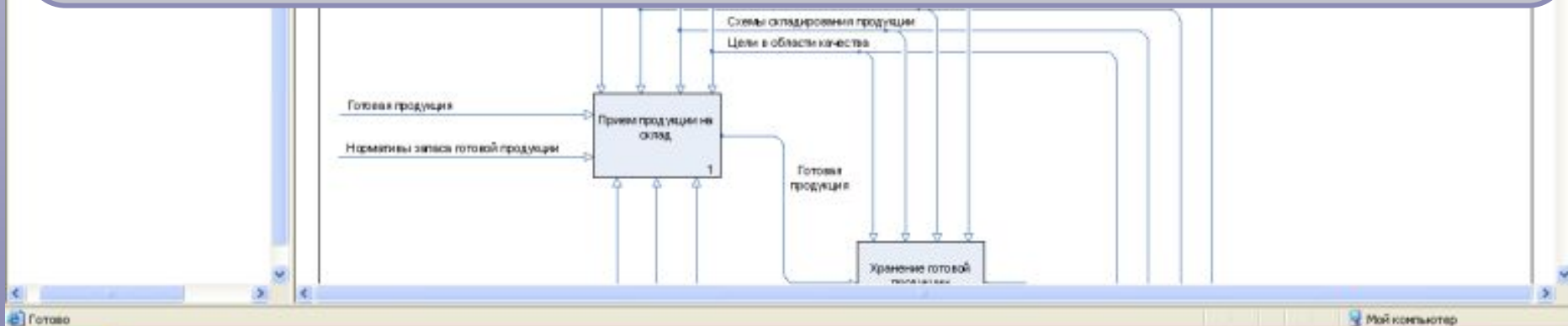
1.8. Механизмы бизнес-процесса

№	Название стрелки	Процесс-поставщик	Объекты
1.	Инфраструктура	{Граница}	Инфраструктура
2.	Производственная среда	{Граница}	Производственная среда
3.	Сотрудники	{Граница}	Сотрудники

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПОДПРОЦЕССОВ И ПРОЦЕДУР БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

№	Наименование подпроцесса	Начало	Результат	Ответственный
1	A1 Прием продукции на склад	Получение кладовщиком готовой продукции от упаковщика.	Готовая продукция, соответствующая требованиям.	Начальник отдела сбыта
2	A2 Хранение готовой продукции	Готовая продукция, соответствующая требованиям.	Готовая продукция на складе.	Кладовщик
3	A3 Отгрузка готовой продукции	Готовая продукция на складе.	Готовая продукция у потребителя.	Начальник отдела сбыта

Генерация справочника происходит из модели, созданной в программе. При изменении (дополнении, уточнении) модели генерируется новый справочник, который обновляется на портале. Таким образом поддерживается информация о компании в актуальном состоянии.



HTML – корпоративная база знаний об организации деятельности Компании

1. HTML-Навигатор позволяет сделать **результаты работы** по созданию ОРД, моделированию и описанию бизнес-процессов **доступными всем** сотрудникам компании.
2. Модели и регламентные документы можно **мгновенно обновлять** и затем **просматривать** на любом рабочем месте, где установлен **стандартный WEB-браузер**.
3. При открытии HTML-Навигатора с помощью стандартного браузера отображается **дерево** с соответствующими **справочниками** (Процессы, Субъекты, Объекты).
4. Каждому **элементу дерева** сопоставлен один основной **документ**, который позволяет сформировать программа. Например, при выборе процесса откроется Документ "**Регламент процесса**", при выборе Подразделения – "**Положение о подразделении**", при выборе должности – "**Должностная инструкция**".
5. Ключевая возможность HTML-Навигатора - **переход между документами**. Каждый **объект** системы в HTML-Навигаторе **представлен гиперссылкой**, в том числе и приложенные к объектам внешние файлы (например, формы документов в формате Microsoft Word). Благодаря этому обеспечивается удобная быстрая работа с информацией.
6. Программа позволят сформировать **HTML-Навигатор с заданным объемом информации**: документация по конкретному процессу, вся регламентная документация заданного подразделения, документация по всем объектам.

Матрица «процессы - ответственные»

