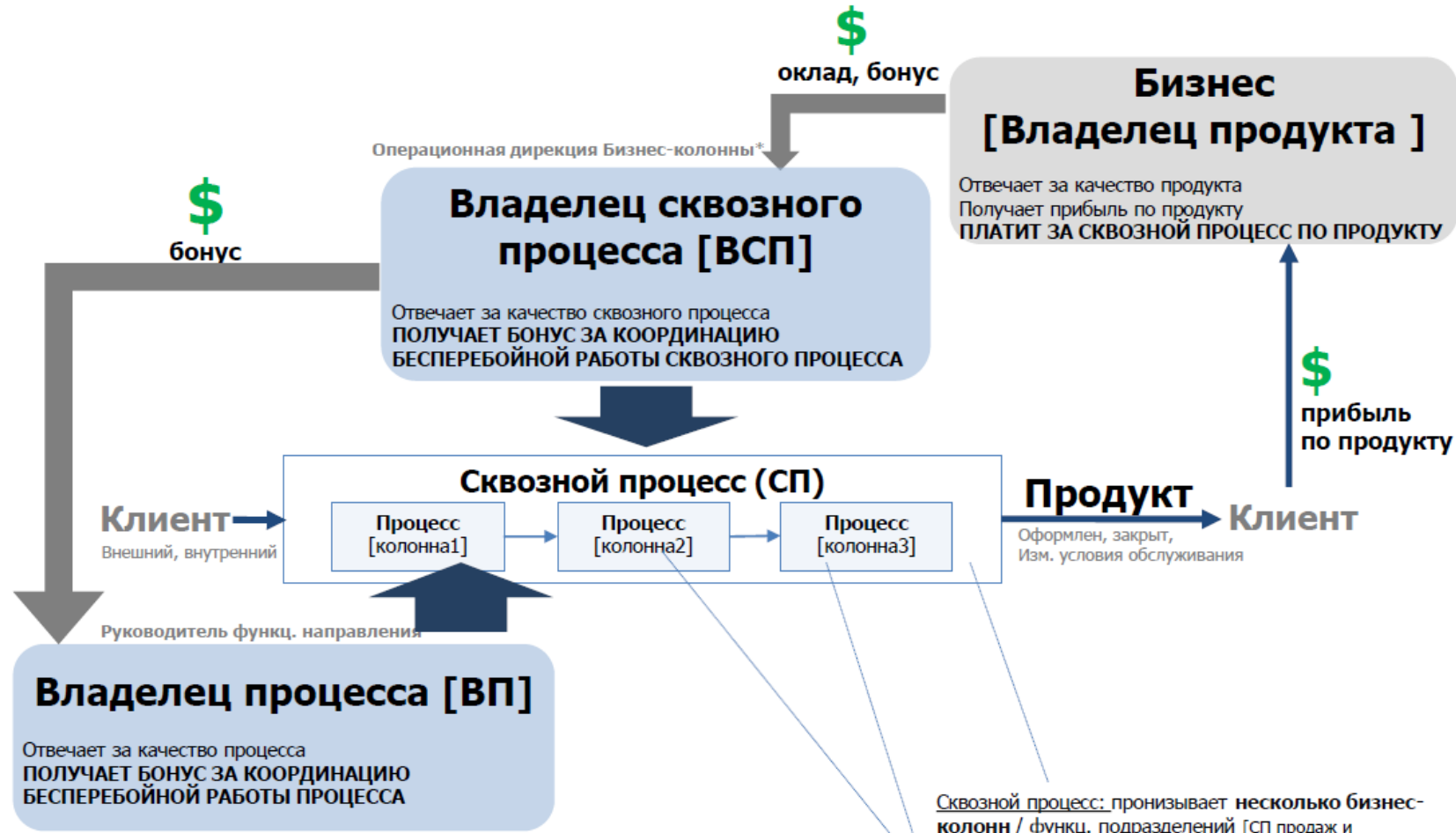


# ПОДГОТОВКА ФГ БКС К ВЫПОЛНЕНИЮ ТРЕБОВАНИЙ 779-П И 787-П

1. Создание подразделения управления процессами
2. Создание базы процессов
3. Принятие решения о создании схемы определения критичности процессов группы компании БКС
4. Создание системы для управления процессами.
5. Опыт построения системы управления процессами.
6. Сложности, возникающие при построении такой системы.
7. Управление процессами не только для отчетности перед регулятором, а как инструмент эффективности управления.
8. Взаимосвязь процесса с ИТ-системой, ИБ-сервисом, сопутствующими сервисами.

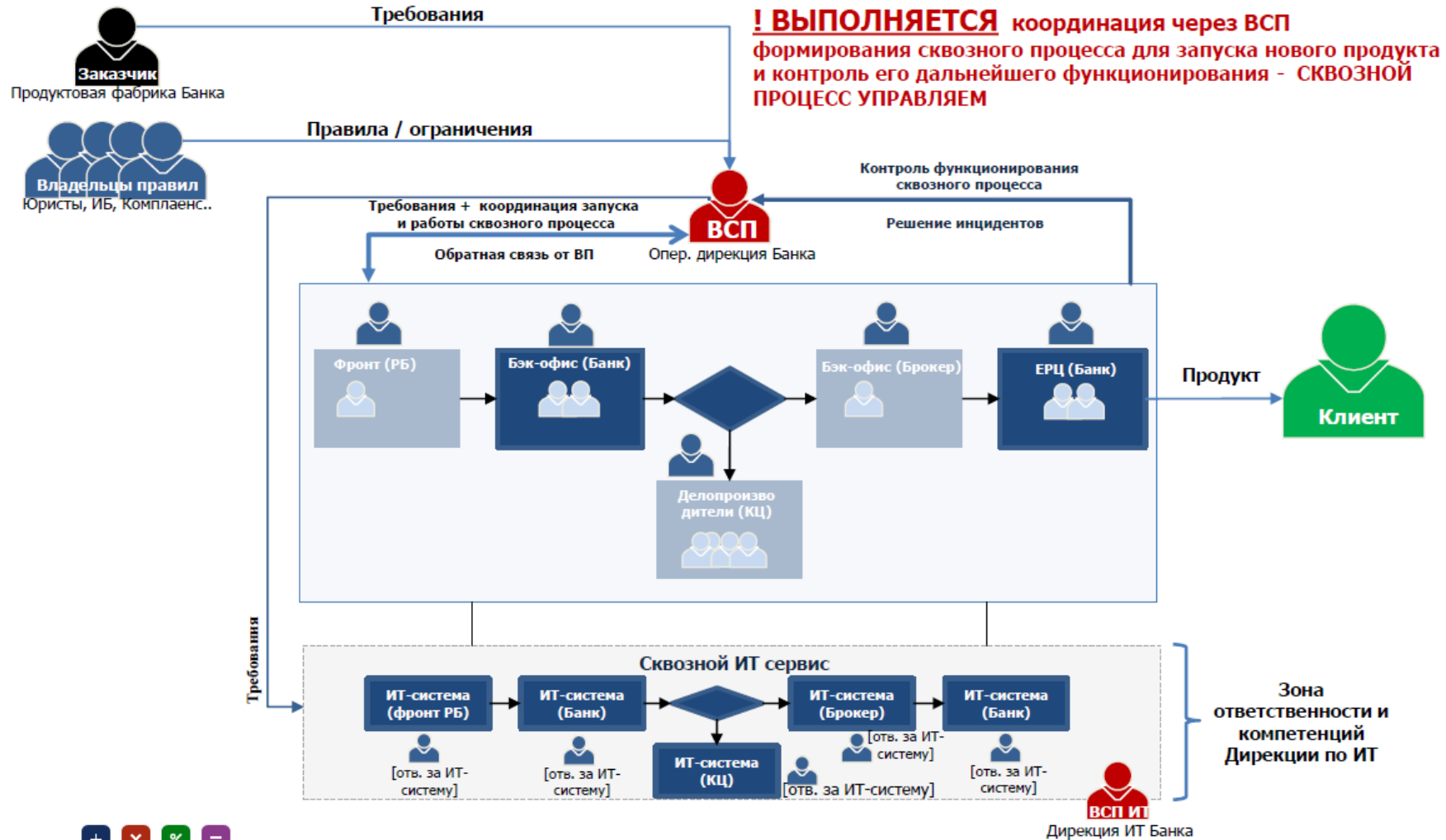
# РОЛЕВАЯ МОДЕЛЬ ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ



Сквозной процесс: пронизывает несколько бизнес-колонн / функц. подразделений [СП продаж и обслуживания, поддерживающие СП – АХО, Кадр.. ]

Процесс: протекает в одной бизнес-колонне (часть сквозного процесса)

# ПРИМЕР ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА



# ПЛЮСЫ ОТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССАМИ ПО 779-П/787-П

Отсутствие описания процессов

Непонимание зон ответственности исполнителей и владельцев процессов

Непонимание взаимного влияния процессов

Отсутствие данных о SLA процесса, устойчивости и критичности

Отсутствие связи с ИТ системами и ИБ сервисами

Отсутствие фиксации необходимых параметров инцидентов

Отсутствие понимание рисков процессов и их влияние на процесс

Отсутствие данных о мерах минимизации, стоимости простоя

Отсутствие достоверной отчетности в части операционной надежности (отсутствии исходных параметров для их расчета и оценки).

V.S.

Создана достоверная база процессов

Назначены владельцы процессов, отвечающие за их актуальность и связь с другими процессами, ИТ системами и ИБ сервисами

Определены уровни критичности процессов, SLA и прочие характеристики

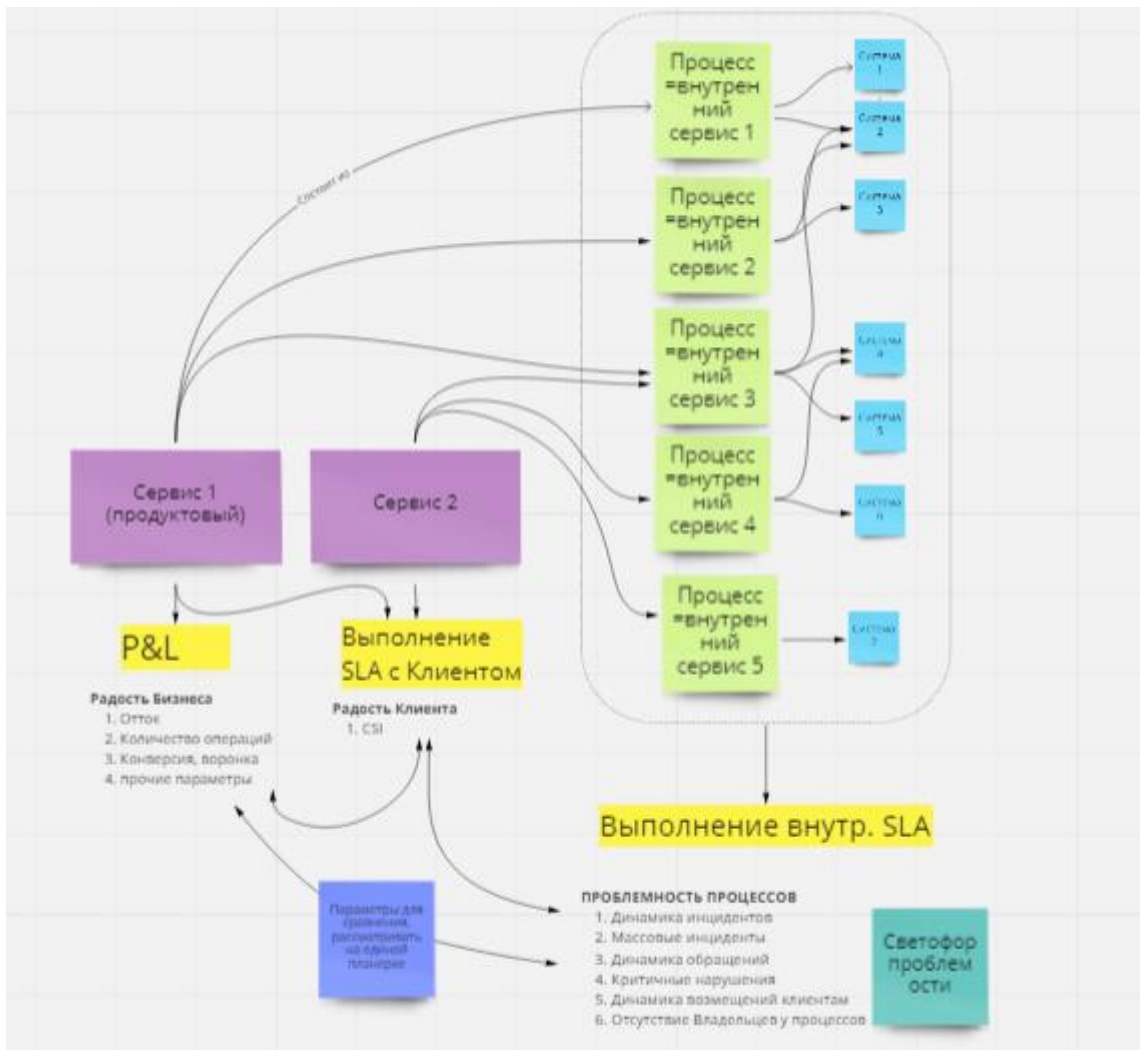
Выстроено взаимодействие с базой операционных рисков в части фиксации необходимых параметров инцидентов ОН

Взаимосвязь с базой рисков и ключевых индикаторов риска, ведение и контроль мер минимизации и контрольных мероприятий

Автоматический расчет показателей операционной надежности, KPI исполнителей, эффективности мер, экономии бюджета.

Достоверная отчетность

# ПРИМЕР ОТЧЕТА СВЕТОФОР



## Методология

1. Светофор на уровне сервисов, по метрике, которая не в зеленой зоне-детализация на уровень процессов
2. Светофор на уровне процессов [отдельная методология]
3. Baseline настраиваемый + для каждого сервиса свой (бизнес-требования)
4. Возмещения в валюте (допущение - пересчет на дату отчета в рубли)
5. Не учитываем возмещения по лояльности
6. Принципы:
  - a. Балльная система
  - b. Max баллы 100, min баллы 100
7. Интервалы баллов для светофора (аналогично интервалам для показателя своевременность решения инцидентов)
  - a. 81%-100% зеленый
  - b. 51%-80% желтый
  - c. <=50% красный