

## Контрольная работа № 1

В рамках решения задачи автоматизации бизнес-процесса компании проведите исследование предметной области в соответствии с заданием (темы представлены в приложении, выбор тем в соответствии с первой буквой фамилии)

Опишите как будут реализованы бизнес-процессы компании с учетом их автоматизации – построить 2-3 уровня описания бизнес-процессов в нотации IDEF0.

По результатам работы сформируйте отчет в программу MS Word с размещением в нем моделей бизнес-процессов в нотациях IDEF0.

### Варианты заданий

#### Вариант № 1 (А)

Разработать информационную систему учета основных средств на производственном предприятии.

Система должна обеспечить учет объектов основных средств в разрезе материально ответственных лиц, мест нахождения, состояния.

Система допускает работу с рабочими мест бухгалтерии (группа учета внеоборотных активов), материально ответственных лиц, отдела материальнотехнического снабжения, заместителя директора по производству, планового отдела.

Предусмотреть процессы планирования переоснащения, приобретения, учета амортизации, инвентаризации, учета списания и реализации.

#### Вариант № 2 (Б, В)

Разработать информационную систему для учета кадров образовательного учреждения.

Система должна обеспечить учет кадров в разрезе профессий, специальностей, квалификации, циклов дисциплин, научных интересов.

Система допускает работу с рабочими мест отдела кадров. бухгалтерии (группа учета заработной платы), отдела планирования учебного процесса, заместителя директора по учебной работе, группы повышения квалификации персонала.

Предусмотреть процессы планирования набора и повышения квалификации, приема, учета участия в научных работах и публикаций, подготовка отчетов о кадрах, учета увольнения и выбытия.

#### Вариант № 3 (Г, Д)

Разработать информационную систему для управления выполнением договоров рекламной фирмы.

Система должна обеспечить учет набора услуг в разрезе поставщиков, вида услуги, места оказания; стандартных конфигураций рекламных компаний, заявок, договоров, постоянных клиентов, рекламных программ в состоянии выполнения.

Система допускает работу с рабочими мест менеджера по продажам, отдела закупок, отдела сопровождения программ, бухгалтерии (группа учета договоров), заместителя директора, директора.

Предусмотреть процессы планирования рекламных компаний, заключения договоров, получения заявки, оформления пакета документов, комплектования рекламной программы, учета выполнения договоров, сопровождения рекламных программ.

#### Вариант № 4 (Е, Ё)

Разработать информационную систему для учета договоров с поставщиками товаров и услуг для предприятия.

Система должна обеспечить учет договоров в разрезе поставщиков, товаров и услуг, их групп, ведущих менеджеров, способов поставки и транспортировки, форм расчетов, форм коммерческих кредитов.

Система допускает работу с рабочими мест отдела материальнотехнического снабжения, отдела закупок, бухгалтерии (группа учета договоров), отдела планирования производства, заместителя директора по производству, группы кредитования.

Предусмотреть процессы планирования закупок, заключения договора, получения товара или услуги, оплаты, мены, возврата товара, выставление претензии по товару или услуге, расторжения договоров.

#### **Вариант № 5 (Ж, З)**

Разработать информационную систему для учета договоров с покупателями товаров и услуг для предприятия.

Система должна обеспечить учет договоров в разрезе покупателей, товаров и услуг, их групп, ведущих менеджеров, способов поставки и транспортировки, форм расчетов, форм коммерческих кредитов.

Система допускает работу с рабочими мест отдела сбыта, рекламы, бухгалтерии (группа учета договоров), отдела планирования производства, заместителя директора по производству, группы кредитования.

Предусмотреть процессы планирования выпуска, планирования сбыта, заключения договора, отгрузки товара или услуги, оплаты, мены, возврата товара, получение претензии по товару или услуге, расторжения договоров.

#### **Вариант № 6 (И)**

Разработать информационную систему для учета договоров займа для предприятия.

Система должна обеспечить учет договоров в разрезе заемщиков, предметов займа, их групп, ведущих менеджеров, способов поставки и транспортировки, форм расчетов, методов начисления процентов.

Система допускает работу с рабочими мест отдела займов, отдела сбыта, отдела закупок, бухгалтерии (группа учета договоров займа), отдела финансового планирования, заместителя директора по финансам.

Предусмотреть процессы планирования займов, заключения договора, передачи предмета займа, оплаты процентов, возврата займа, получения залога, удержание залога и выставление претензии, расторжения договоров, реализации залога.

#### **Вариант № 7 (К)**

Разработать информационную систему для выбора мерительного инструмента и оснащения производства мерительным инструментом для предприятия.

Система должна обеспечить учет мерительного инструмента, наличного инструмента, выбор мерительного инструмента для операции технологического процесса по атрибутам этой операции, составление плана оснащения производства в разрезе цехов и участков, составление плана закупок инструмента, составление плана проектирования и плана изготовления специнструмента.

Система допускает работу с рабочими мест технологического отдела, отдела закупок, бухгалтерии (группа учета договоров), отдела планирования производства, заместителя директора по производству, техбюро цехов, инструментально-раздаточных кладовых цехов.

Предусмотреть процессы планирования закупок, проектирования, изготовления инструмента, выбора инструмента для операции техпроцесса, получения инструмента, перемещения, выдачи в производство и возврат в ИРК.

### **Вариант № 8 (Л, М)**

Разработать информационную систему для выбора режущего инструмента и оснащения производства режущим инструментом для предприятия.

Система должна обеспечить учет режущего инструмента, наличного инструмента, выбор режущего инструмента для операции технологического процесса по атрибутам этой операции, составление плана оснащения производства в разрезе цехов и участков, составление плана закупок инструмента, составление плана проектирования и плана изготовления специнструмента.

Система допускает работу с рабочими мест технологического отдела, отдела закупок, бухгалтерии (группа учета договоров), отдела планирования производства, заместителя директора по производству, техбюро цехов, инструментально-раздаточных кладовых цехов.

Предусмотреть процессы планирования закупок, проектирования, изготовления инструмента, выбора инструмента для операции техпроцесса, получения инструмента, перемещения, выдачи в производство и возврат в ИРК.

### **Вариант № 9 (Н, О)**

Разработать информационную систему для учета и управления организацией приема больных в поликлинике.

Система должна обеспечить учет пациентов и посетителей, медперсонала по специальностям, набора услуг, вида услуг, заявок, их выполнения.

Система допускает работу с рабочими мест регистратуры, руководителя, зав. отделением, бухгалтерии, канцелярии, отдельных врачей.

Предусмотреть процессы планирования графиков приема пациентов, первичного приема, вторичного приема, вызов на врача дом, диспансеризации, составления статистической отчетности.

### **Вариант № 10 (П)**

Разработать информационную систему для управления транспортными операциями автотранспортного предприятия.

Система должна обеспечить учет транспортных средств, заявок, кадров, постоянных клиентов.

Система допускает работу с рабочими мест диспетчера, отдела внутренних перевозок, отдела зарубежных перевозок, бухгалтерии (группа учета договоров), отдела обслуживания транспорта, заместителя директора по перевозкам, групп ремонта транспорта.

Предусмотреть процессы планирования перевозок, заключения договоров, получения заявки, оформления пакета перевозочных документов, формирования маршрута движения экипажа, обслуживания транспортных средств, учета фактических перевозок.

### **Вариант № 11 (Р)**

Разработать информационную систему для управления эксплуатацией офисного здания.

Система должна обеспечить учет помещений в разрезе их структуры, назначения, стоимости эксплуатации; заявок на аренду, постоянных клиентов.

Система допускает работу с рабочими мест менеджера по аренде, отдела эксплуатации здания, отдела текущего ремонта, бухгалтерии (группа учета договоров аренды), заместителя директора по управлению имуществом, юридического отдела.

Предусмотреть процессы планирования сдачи помещений в аренду, заключения договоров, получения заявки на помещение, оформления пакета документов, подготовки помещения, обслуживания помещения, передачу помещения, получение платежей, возврат помещения, расторжения договора.

### **Вариант № 12 (С, Т)**

Разработать информационную систему для управления фирмой, реализующей программные продукты и сопровождающая их.

Система должна обеспечить учет программных средств, заявок, договоров, постоянных клиентов.

Система допускает работу с рабочими мест менеджера по продажам, отдела закупок, отдела сопровождения, бухгалтерии (группа учета договоров), отдела обучения, заместителя директора, директора.

Предусмотреть процессы планирования закупок, заключения договоров, получения заявки, оформления пакета документов, планирования услуг обслуживания и обучения, учета выполнения договоров.

### **Вариант № 13 (У, Ф)**

Разработать информационную систему для управления фирмой, собирающей и реализующей персональные компьютеры.

Система должна обеспечить учет стандартных конфигураций, комплектующих, заявок, договоров, постоянных клиентов.

Система допускает работу с рабочими мест менеджера по продажам, отдела закупок, отдела сопровождения, бухгалтерии (группа учета договоров), начальника цеха сборки, заместителя директора, директора.

Предусмотреть процессы планирования закупок, заключения договоров, получения заявки, оформления пакета документов, планирования и учета сборки, учета выполнения договоров.

### **Вариант № 14 (Х, Ц)**

Разработать информационную систему для управления туристической фирмой.

Система должна обеспечить учет набора услуг в разрезе поставщиков, вида услуги, места оказания; стандартных конфигураций туров, заявок, договоров, постоянных клиентов, туров в состоянии выполнения.

Система допускает работу с рабочими мест менеджера по продажам, отдела закупок, отдела сопровождения групп, бухгалтерии (группа учета договоров), заместителя директора, директора.

Предусмотреть процессы планирования туров, заключения договоров, получения заявки, оформления пакета документов, комплектования туров, учета выполнения договоров, сопровождения туров.

### **Вариант № 15 (Ч, Ш)**

Разработать информационную систему для учета успеваемости в учебной организации.

Система должна обеспечить учет учащихся, специальностей, учебных планов, учебных дисциплин, потоков обучения, преподавателей.

Система допускает работу с рабочими мест деканата, кафедр, преподавателей, учебного отдела, бухгалтерии (группа учета договоров), директора.

Предусмотреть процессы планирования учебного процесса, прием учащихся, учета оценок, учета сдачи задолженностей, формирования отчета об успеваемости, формирования представлений на отчисление, отчисление, восстановление, выпуск.

### **Вариант № 16 (Щ)**

Разработать информационную систему для управления фондами библиотеки.

Система должна обеспечить учет библиотечных фондов, пользователей фондами.

Система допускает работу с рабочими мест библиотекаря, информационного отдела, отдела комплектования, бухгалтерии (группа учета договоров), заместителя директора, директора.

Предусмотреть процессы планирования комплектования, заключения договоров с издательствами, получения заявки, оформления информационного запроса, выдача изданий пользователям, рассылка напоминаний, прием изданий от пользователей, формирование каталога, инвентаризация и контроль каталога, учета выполнения плана комплектования.

#### **Вариант № 17 (Э)**

Разработать информационную систему для управления исполнительской деятельностью предприятия.

Система должна обеспечить учет приказов и распоряжений директора, заместителей, начальников подразделений.

Система допускает работу с рабочих мест секретарей и начальников подразделений, исполнителей, секретарей заместителей директора, директора, заместителей директора, директора.

Предусмотреть процессы подготовки приказа или распоряжения, выпуска приказа или распоряжения, рассылки, учета выполнения, контроль не выполненных приказов и распоряжений, формирования и рассылки напоминаний в соответствии со сроками исполнения распоряжений.

#### **Вариант № 18 (Ю)**

Разработать информационную систему для управления ведением реестров акционеров.

Система должна обеспечить учет реестров акционеров нескольких акционерных обществ.

Система допускает работу с рабочих мест регистраторов прав, начальника отдела регистрации, директора, бухгалтерии.

Предусмотреть процессы заключения договора на депозитарное обслуживание, регистрации покупки акций и облигаций по видам, продажи акций и облигаций, выплаты дивидендов, начисления дивидендов, формирования списка для проведения собрания акционеров, формирования отчета о структуре капитала, контроль за размером контрольного пакета акций.

#### **Вариант № 19 (Я)**

Разработать информационную систему для учета кадров производственного предприятия.

Система должна обеспечить учет кадров в разрезе профессий, специальностей, квалификации, подразделений, перспектив роста.

Система допускает работу с рабочих мест отдела кадров, бухгалтерии (группа учета заработной платы), отдела планирования производства, заместителя директора по производству, группы повышения квалификации персонала.

Предусмотреть процессы планирования набора и повышения квалификации, приема, учета движения и роста, подготовка отчетов о кадрах, учета увольнения и выбытия.

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ И ПОСТРОЕНИЕ МОДЕЛЕЙ  
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

**Пример исследования бизнес-процессов, подлежащих автоматизации  
с использованием нотации IDEF0**

**Нотация IDEF0** используется для создания верхнего уровня модели бизнес-процессов. Построение IDEF0-диаграммы верхнего уровня обеспечивает наиболее общее или абстрактное описание объекта моделирования. **На нижнем уровне для описания алгоритма (сценария) выполнения процесса допустимо сменить стандарт IDEF0 на нотацию Процесс, Процедура, EPC или BPMN 2.0.**

***ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ***

*В рамках решения задачи управления проектом внедрения корпоративного веб-сайта в компании ООО «Client Company» в условиях описанной ниже бизнес-ситуации вам предлагается разработать пакет проектных документов.*

*С целью решения задачи повышения эффективности деятельности компании и дальнейшего развития бизнеса, менеджментом компании ООО «Client Company» было принято решение о внедрении корпоративного сайта.*

Исходя из вышесказанного, представителями со стороны компании-заказчика были сформулированы следующие требования:

- Предоставление актуальной и достоверной информации о компании, роде предоставляемых услуг и о продаваемых товарах
- С целью оперативного размещения информации доступ к редактированию контента и его добавлению должен быть предоставлен сотруднику отдела маркетинга и рекламы, 2 сотрудникам отдела продаж.

**1 этап проектных работ:**

**Исследование бизнес-процессов компании ООО «Client Company»**

**Описание верхних уровней моделей бизнес-процессов с использованием нотации IDEF0**

1. Рассмотрим деятельность компании ООО «Client Company», которая занимается производством и продажей вязаной продукции. Проведем обследование для дальнейшего выявления проблем сложившихся процессов.

Обследование данной фирмы является неотъемлемым этапом анализа требований, целью которого является формирование представления о деятельности предприятия, определение бизнес-процессов на предприятии, сбор информации для дальнейшего создания функциональных моделей. Методами обследования, используемыми на предприятии, является устный опрос и метод интервьюирования.

Устный опрос проводился по заранее придуманным вопросам, в виде простой беседы с записью всего происходящего. Данный опрос дает возможность в форме простого разговора осознать навык и используемые в деятельности технологии опрашиваемого. Разнородность результатов является самым большим недостатком.

Метод письменного интервьюирования позволяет собрать нужную и достоверную информацию о том, как протекают бизнес-процессы на предприятии. С помощью списка задач опрос предоставляет абсолютные и глубокие данные (при условии, что все опрашиваемые отвечают честно).

Так же с целью извлечения данных об организационно-функциональной структуре компании возможно применять документы, регламентирующие работу структурных единиц – должностные инструкции, штатное расписание, методологические указания.

Результаты обследования, приведенные ниже, послужили основой для создания бизнес-моделей и выработки документаций по автоматизации бизнес-процессов.

Полное наименование – ООО «Client Company». Основной вид деятельности Производство прочих вязаных и трикотажных изделий. Дополнительные виды деятельности – Производство трикотажного и вязаного полотна, Производство готовых текстильных изделий, кроме одежды, Производство нательного белья, Торговля оптовая текстильными изделиями и др.

Целью деятельности предприятия является извлечение прибыли. Фирма закупает материалы и самостоятельно производит готовую продукцию.

Так как фирма осуществляет как розничную, так и оптовую продажу потребителями являются частные лица, в основном женщины 18-40 лет, и компании, занимающиеся перепродажей товаров.

Схематичное представление линейной организационной структуры управления ООО «Client Company» представлено на рисунке 1. Схема носит целостный характер. Организационная диаграмма разработана для наглядного видения организационной иерархии на предприятии.

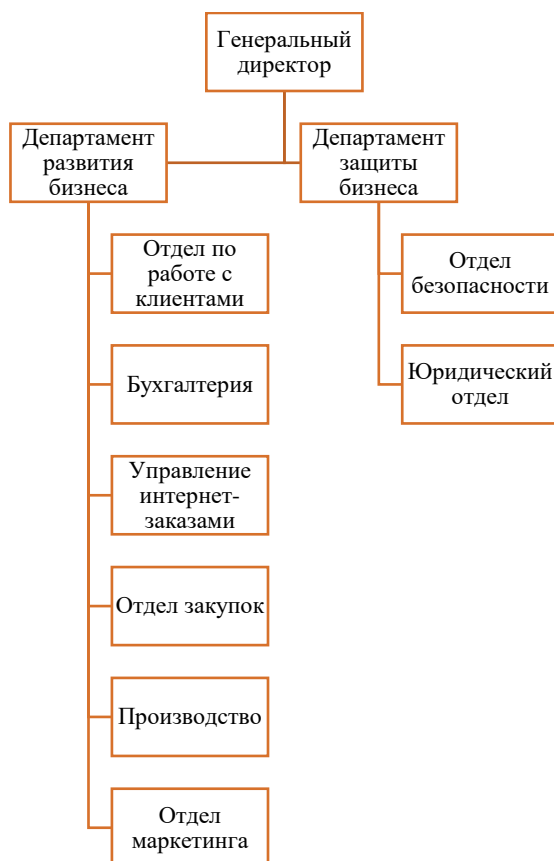


Рисунок 1 – Организационная структура ООО «Client Company»

Функциями генерального директора являются:

- общий контроль деятельности компании;
- разработка стратегии компании;
- решение вопросов, требующих вмешательства руководства;
- сбор информации от сотрудников;
- решение определенных вопросов взаимодействия с клиентами.

Функциями менеджеров отдела закупок являются:

- организация обеспечения компании всеми нужными высококачественными вещественными ресурсами с целью его производственной работы;
- обеспечение подготовки соглашений с поставщиками, регулирование условий и сроков поставок, исследование способностей и необходимости определения непосредственных долговременных хозяйственных взаимосвязей согласно поставкам материальнотехнических ресурсов;
- контроль доставки материальных ресурсов в согласовании со сроками, предусмотренных в договорах, контроль их качества, количества, комплектности и сохранения на складах компании.

Функциями менеджеров отдела маркетинга являются:

- подготовка печатной продукции (визитки, буклеты, баннеры и прочее);
- ведение рекламной кампании в интернете;
- анализ эффективности маркетинговых кампаний;
- мониторинг активности конкурентов.

Функциями менеджеров по продажам являются:

- непосредственная работа с клиентами;
- формирование отчетности о проделанной работе.

Функциями менеджера по производству продукции являются:

- разрешение производственных проблем, контроль за их исполнением;
- ведение отчетности о всех нештатных ситуациях и технических недочетах оборудования.

Функциями бухгалтера являются:

- выполнение непосредственных служебных поручений руководства;
- ведение бухгалтерского учета;
- подготовка данных согласно надлежащим участкам бухгалтерского учета, с целью формирования отчета;
- производство начисления и перечисления заработной платы и/или налоговых сборов в федеральный, региональный и местный бюджеты.

Функциями контент-менеджера являются:

- наполнение сайта товарами;
- поддержание актуальных цен;
- обновление системы и поддержка ее работы.

Функциями отдела безопасности являются:

- проверка контрагентов;
- обеспечение работы предприятия.

Функциями юридического отдела являются:

- взыскание задолженностей с контрагентов;
- составление договоров.

## 2. Описание функциональной модели ООО «Client Company»

Теоретический материал об использовании нотации IDEF0 представлен в лекции № 5. Для описания функциональной модели бизнес-процессов в нотации IDEF0 можете использовать любое программное обеспечение.

Например, наиболее распространенными системами, являются BPwin (Computer Associates), Business Studio, российского разработчика «ГК «Современные технологии управления».

Самый простой и быстрый способ создания диаграмм по графическим нотациям IDEF0 – использовать свободно распространяемый кроссплатформенный редактор диаграмм, блок-схем, сетевых диаграмм, UML-диаграмм, например, **Microsoft Visio** или



**Dia** (программа переведена на многие языки, включая русский, скачать программу можно на ее официальном сайте: <http://projects.gnome.org/dia/>).

После того как, было проведено обследование компании, была построена модель бизнес-процессов. Для ее создания необходимо знать, как функционирует управление в целом, как взаимодействует с внешними организациями и как организована деятельность на любом рабочем месте. Для создания модели деятельности ООО «Client Company», следует формализовать и документировать существующее состояние дел и изучить возможности совершенствования деятельности.

При выделении бизнес-процессов компании берется в расчёт:

- организационная структура компании;
- фактическое подчинение подразделений руководителям;
- выполняемые функции.

### 2.1. Модель AS-IS предприятия ООО «Client Company»

На основании обработки информации была составлена модель AS-IS бизнес-процессов ООО «Client Company».

Описание модели AS-IS можно условно разделить на следующие части:

- контекстная диаграмма;
- диаграмма бизнес процессов организации.

На основе обработки информации был составлен проект процессов предприятия ООО «Client Company». В таблице 1 представлен список процессов.

Таблица 1 – Список процессов

Процесс	Тип	Владелец	Входящие подразделения и должностные лица
Управление фирмой	Упр.	Генеральный директор	Заместитель генерального директора по производству, закупкам, финансовый директор
Закупки	Осн.	Директор по закупкам	Отдел снабжения и закупок
Производство	Осн.	Начальник производства	Производственный цех
Складская деятельность	Всп.	Начальник склада	Склад, доставка товара
Продажа и маркетинг	Осн.	Директор по продажам	Отдел продаж, отдел маркетинга
Управление персоналом	Упр.	Директор по кадрам	Кадровый отдел
Финансово-экономическая деятельность	Упр.	Директор по финансам	Финансовый отдел, бухгалтерия

Итого в компании выделено 7 процессов. Из них 3 процесса управления, 3 основных и 1 вспомогательный процесс.

#### Построение Контекстной диаграммы

При построении модели протекающих бизнес-процессов на ООО «Client Company» первым шагом стало создание контекстной диаграммы деятельности предприятия. Контекстная диаграмма показывает взаимодействие предприятия с внешней средой. На рисунке 2 изображена контекстная диаграмма процесса «Деятельность «Client Company».

При выполнении процесса осуществляется взаимодействие с внешней средой по входу, выходу, управлению и механизмам (взаимодействия и их описания описаны ниже в таблицах 2, 3, 4, 5).

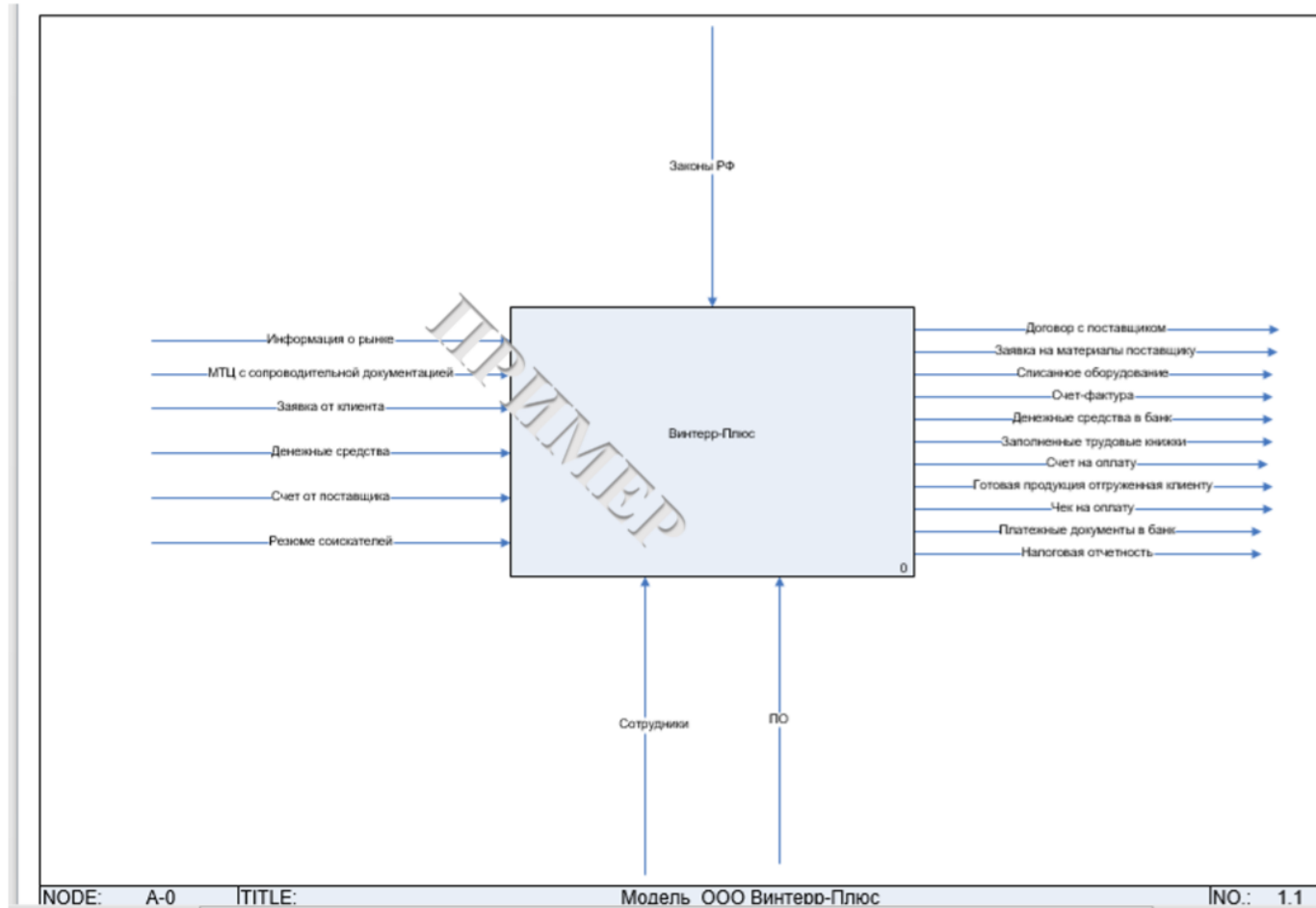


Рисунок 2 – Контекстная диаграмма

Таблица 2 – Взаимодействие по входу

Вход	Описание
Информация о рынке	Различные маркетинговые документы, отражающие информацию о состоянии рынка на текущий момент
МТЦ с сопроводительной документацией	Материально-технические ценности, такие как оборудование, станки, материалы и т.д.
Заявка от клиента	Заказ от клиента на необходимый товар
Денежные средства	Оплата товара клиентом
Счет от поставщика	Выставленный поставщиком оборудования или материалов счет на оплату
Резюме соискателей	Резюме соискателей, желающих устроиться в штат

Таблица 3 – Взаимодействие по выходу

Вход	Описание
Договор с поставщиком	Заклученный договор с поставщиком оборудования или материалов
Заявка на материалы поставщику	Заказ необходимого оборудования или материалов у поставщика
Списанное оборудование	Оборудование, пришедшее в негодность
Счет-фактура	Сопроводительная документация готовой продукции, переданной клиенту
Денежные средства в банк	Вырученные денежные средства, отправленные на счет организации в банке
Заполненные трудовые книжки	Трудовые книжки, выданные уволенным сотрудникам
Счет на оплату	Счет клиенту на оплату товаров
Готовая продукция, отгруженная клиенту	Произведенный и оплаченный товар
Чек на оплату	Чек поставщикам об оплате материалов или оборудования
Платежные документы в банк	Сопроводительные документы
Налоговая отчетность	Отчеты о реализованной продукции

Таблица 4 – Взаимодействие по управлению

Управление	Описание
Законы РФ	Законодательство, в рамках которого предприятия осуществляет свою деятельность

Таблица 5 – Взаимодействие по механизму

Механизм	Описание
Сотрудники	Совокупность всех работников предприятия, выполняющих различные работы и разделенных по функциональному признаку
Программное и аппаратное обеспечение	Совокупность аппаратного и программного обеспечения, используемого на предприятии

## 2.2. Анализ комплекса задач и диаграмма декомпозиции

В модели AS-IS были проанализированы бизнес-процессы ООО «Client Company» и выявлены те процессы, которые необходимы для доработки и улучшения.

В результате анализа выделен процесс «Продажи и маркетинг», который и нужно подвергнуть автоматизации в связи с высокими показателями важности и приоритетности данного бизнес-процесса.

Процесс «Продажи и маркетинг» имеет высокое значение для фирмы, так как именно этот процесс формирует приток денежных средств. Слабым местом процесса является его неразвитость и отсутствие продуманных каналов сбыта. Для оптовых продаж важен широкий рынок, а сейчас компания имеет возможность продавать только по месторасположению, т.е. в г. Челябинске. Выход на российский или мировой рынок очень важен для увеличения продаж и прибыли, поэтому развитие нового канала сбыта будет иметь большое значение для предприятия. Так же плохо налажено ведение товарного учета. Данные содержаться в бумажном виде, никак не организованы, поэтому составление отчетности занимает большое количество времени.

На основе вышеприведенных данных реинжинирингу будет подвергнут процесс «Продажи и маркетинг». Интернет-магазин как информационная система является оптимальным решением проблемы, т.к. с его помощью можно использовать сразу несколько инструментов привлечения клиентов, такие как, SEO-оптимизацию, контекстную рекламу, прямые продажи. Так же он поможет наладить отчетность, все продажи будут занесены в систему и подвергнуты систематизации.

Проведен анализ и ранжирование бизнес-процессов верхнего уровня. Результаты представлены в таблице 6, анализ проведен по трем показателям (важность, проблемность, приоритетность), где 1 – очень низкая оценка, а 5 – очень высокая.

Важность – критерий, определяющий значение, имеющее данный процесс в организации.

Проблемность – критерий, требующий разрешения, какого-либо вопроса по данному процессу.

Приоритетность – критерий, определяющийся на основе значений проблемности.

Процессы «Складская деятельность», «Управление персоналом» и «Закупки» на данный момент не являются проблемными для предприятия. Поэтому их приоритетность и проблемность низкая.

Таблица 6 – Анализ и ранжирования бизнес-процессов верхнего уровня

Бизнес-процесс	Важность	Проблемность	Приоритетность
Управление	5 – очень высокая важность	3 – средняя проблемность	2,2
Закупки	3 – средняя важность	3 – средняя проблемность	1,8
Производство	4 – высокая важность	3 – средняя проблемность	2,4
Складская деятельность	3 – средняя важность	1 – очень низкая проблемность	0,6
Продажа и маркетинг	4 – высокая важность	3 – средняя проблемность	3,6
Управление персоналом	3 – средняя важность	1 – очень низкая проблемность	2,2
Финансово-экономическая деятельность	3 – средняя важность	2 – низкая проблемность	2,2



Таблица 7 – Описание диаграммы декомпозиции первого уровня ООО «Client Company»

Наименование БП	Вход	Выход	Управление	Механизмы	Описание
Управление	Информация о рынке	Приказы и распоряжения; План продаж	Законы РФ	Сотрудники; Программное и аппаратное обеспечение	Анализ состояния деятельности компании, планирование работы, организация деятельности, внутренний контроль деятельности компании
Закупки	Заказ материалов	Договор с поставщиком; Заявка на материалы поставщику; Отчет о работе; Информация о материалах и продукции	Законы РФ; Приказы и распоряжения	Сотрудники; Программное и аппаратное обеспечение	Обеспечение организации качественными материально техническими ценностями, соответствующие стандартам качества
Производство	Информация о материалах и продукции; Материалы; Накладная на материалы; Оборудование; Заказ на производство	Списанное оборудование; Отчеты о работе; Готовая продукция, отгруженная клиенту; Готовый товар; Накладная на товар; Заказ материалов	Законы РФ; Приказы и распоряжения	Сотрудники; Программное и аппаратное обеспечение	Обеспечение и контроль организации качественным готовым продуктом, соответствующим стандартам качества
Складская деятельность	МТЦ с сопроводительной документацией; Готовый товар; Накладная на товар Накладная на отпуск товара	Готовая продукция, отгруженная клиенту; Информация о наличии товара на складе; Материалы; Накладная на материалы; Счет-фактура; Оборудование; Отчеты о работе;	Законы РФ; Приказы и распоряжения	Сотрудники; Программное и аппаратное обеспечение	Контроль наличия товаров на складе

Продажа и маркетинг	План продаж; Заявка от клиента; Информация о наличии товара на складе; Информация о материалах и продукции; Отметка об оплате	Накладная на отпуск товаров; Заказ на производство; Отчеты о работе; Счет-фактура на реализацию	Законы РФ; Приказы и распоряжения	Сотрудники; Программное и аппаратное обеспечение	Организация продвижения товара (различная реклама, баннеры, скидки) и его продажа
Управление персоналом	Резюме соискателей	Заполненные трудовые книжки; Отчеты о работе	Законы РФ; Приказы и распоряжения	Сотрудники; Программное и аппаратное обеспечение	Предоставление компании качественного персонала, способного осуществлять порученные на него трудовые функции
Финансово-экономическая деятельность	Денежные средства; Счет от поставщика; Счет-фактура на реализацию; Накладная на материалы; Накладная на товар; Накладная на отпуск товара	Чек на оплату; Отчеты о работе; Платежные документы в банк; Налоговая отчетность; Денежные средства в банк	Законы РФ; Приказы и распоряжения	Сотрудники; Программное и аппаратное обеспечение	Рациональное использование денежных средств, разработка схемы и контроль доходов и расходов

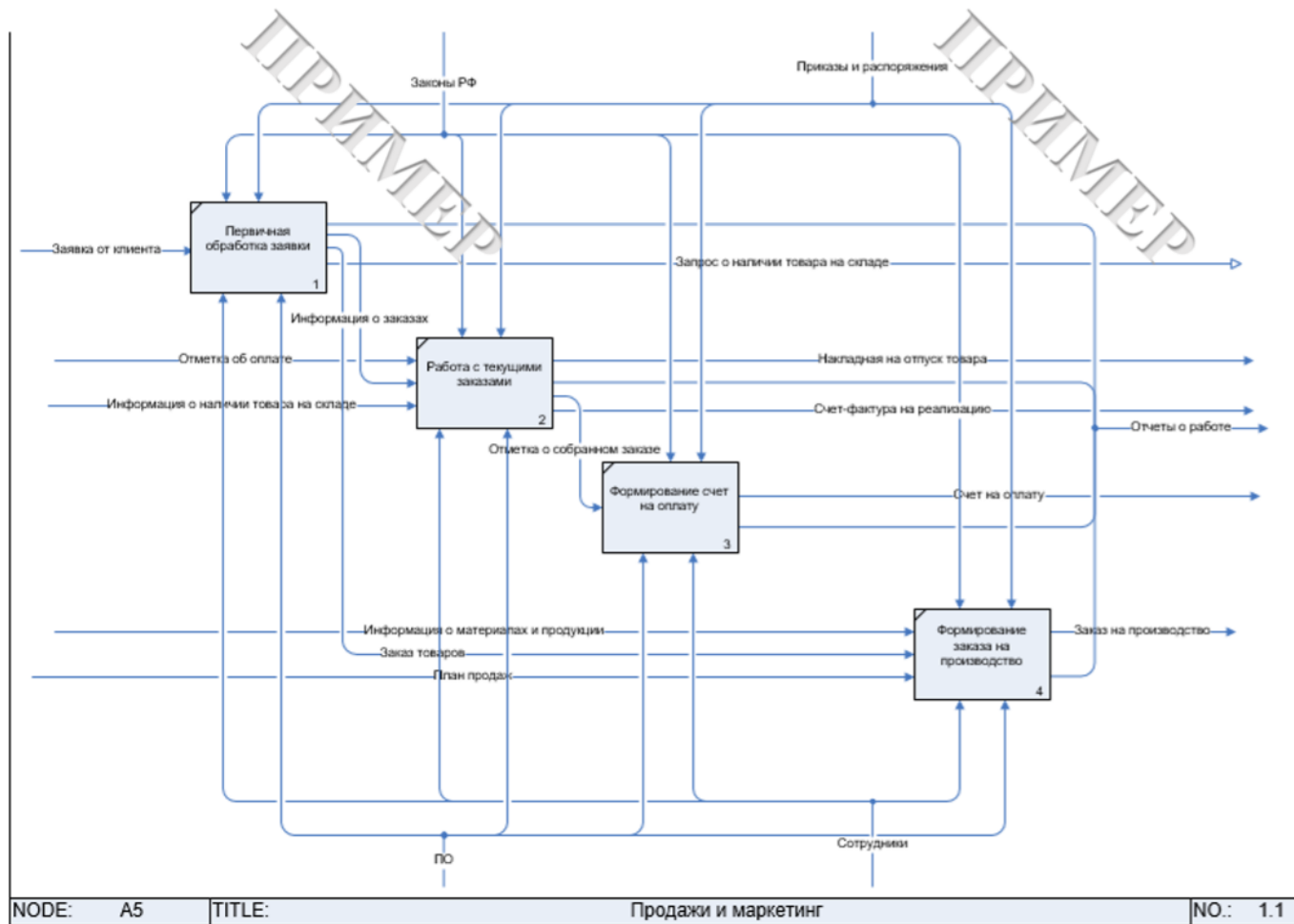


Рисунок 4 – Диаграмма декомпозиции второго уровня



Таблица 8 – Описание диаграммы декомпозиции второго уровня ООО «Client Company»

Наименование БП	Вход	Выход	Управление	Механизмы	Описание
Первичная обработка заявки	Заявка от клиента	Отчет о работе, Запрос о наличии товара на складе, Заказ товаров, Информация о заказе	Законы РФ, Приказы и распоряжения	Программное и аппаратное обеспечение, Сотрудники	Обработка заявки клиента: дальнейший сбор заказа из товаров со склада или запрос на производство
Работа с текущими заказами	Отметка об оплате, Информация о наличии товара на складе, Информация о заказе	Отчет о работе, Накладная на отпуск товара, Отметка о собранном заказе, Счет-фактура на реализацию	Законы РФ, Приказы и распоряжения	Программное и аппаратное обеспечение, Сотрудники	Текущая работа с заказами, которые находятся в работе, производятся, ждут оплаты
Формирование счета на оплату	Отметка о собранном заказе	Отчет о работе, Счет на оплату	Законы РФ, Приказы и распоряжения	Программное и аппаратное обеспечение, Сотрудники	Формирование счета для оплаты клиентом после сборки заказа
Формирование заказа на производство	Информация о продукции, Заказ товаров, План продаж	Отчет о работе, Заказ на производство	Законы РФ, Приказы и распоряжения	Программное и аппаратное обеспечение, Сотрудники	Заказ необходимых товаров в зависимости от заказов клиентов и плана продаж на производство

Нуждающиеся в улучшении бизнес-процессы были выявлены и проанализированы в модели AS-IS. Применялись такие аспекты как значимость, проблемность, вероятность выполнения изменений, приоритет в улучшении.

Совершенствование технологий на основе оценки их эффективности осуществлялось с помощью перехода от модели «как есть» к модели «как должно быть». Критериями оценки при этом являются стоимостные и временные расходы выполнения бизнес-процессов, степень загруженности сотрудников («легкий» реинжиниринг).

На основании проведенного анализа функциональной модели были обнаружены следующие недостатки:

- время на информирование для составления заказа;
- общее время на составление заказа и спецификации;
- большое количество потерянных заказов в год;
- количество использованных материалов.

### 2.3. Модель TO-BE предприятия ООО «Client Company»

После описания модели бизнес-процессов предприятия AS-IS и анализа данной модели следует построить модель TO-BE, в которой будет автоматизирован бизнес-процесс «Продажи и маркетинг» для повышения эффективности данного процесса.

Для автоматизации данного процесса нужно использовать программное решение, с помощью которого будут сформирован интернет-магазин для увеличения заказов, после чего сократится время работы менеджеров и работы других отделов из-за возможности работы с документами в единой базе фирмы.

Количество работников, принимающего участие в мероприятии обработки информации, ограничивается количеством автоматизированными рабочими местами.

Персонал, участвующий в мероприятии, должны уметь выполнять следующие работы:

- введение данных о товарах;
- ведение документов с нужной информацией;
- изменение ошибок, произошедших во время работы.

Исходя из недостатков в работе и показателей процесса, модель «как должно быть» или TO-BE была создана с учетом их полного устранения, что, в конечном счете, должно сказаться на финансовом состоянии компании. На рисунке 5 показана диаграмма декомпозиции бизнеспроцесса второго уровня «Продажи и маркетинг» TO-BE после внедрения.

После внедрения решения для автоматизации все заказы клиентов будут находится в электронном виде, что позволит сократить как материальные, так и временные ресурсы. Главные функции отдела, которые должны измениться:

- организация процесса маркетинговых исследований;
- поиск и систематизация информации;
- сбор информации о конкурентах;
- увеличение клиентской базы.

Появляется новый механизм «Интернет-магазин», с помощью которого будет вестись отчетность, и улучшится маркетинговый инструмент.

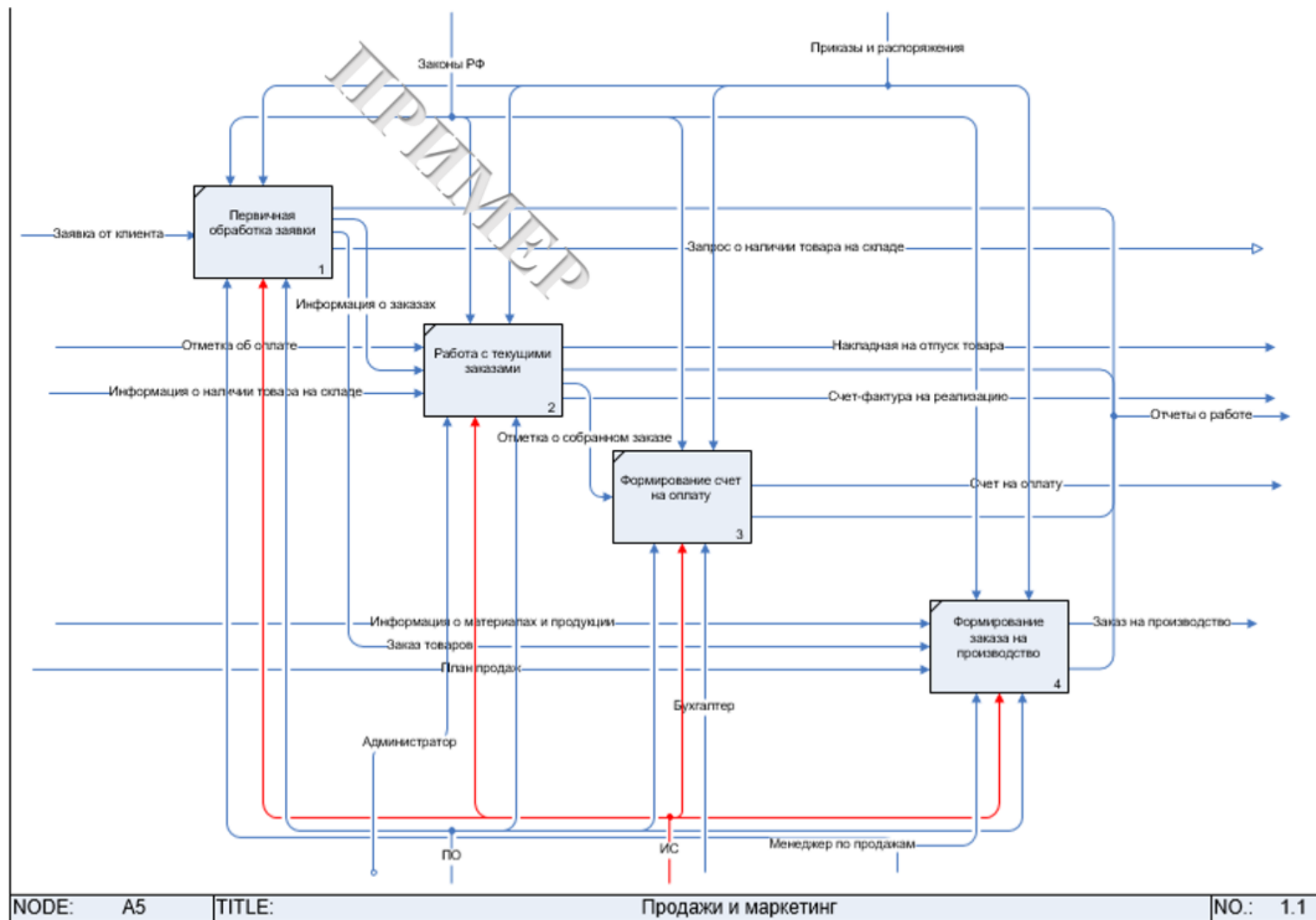


Рисунок 5 – Диаграмма декомпозиции второго уровня ТО-ВЕ