

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
Московский Государственный Институт Международных Отношений  
Министерство иностранных дел Российской Федерации  
Одинцовский филиал  
Колледж МГИМО

# Обмен информацией между подразделениями без информационных провалов.

## Автоматизация последовательности работ и интеграция их в рабочую систему.

Студенты  
Группы И-4.1  
Подгруппа 2

# ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ МЕЖДУ СОТРУДНИКАМИ И ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ

Студент  
Группы И-4.1  
Игнатъев Максим

# Информационные провалы

Одной из важных проблем является обмен информацией внутри компании. «Информационные провалы» между сотрудниками и подразделениями значительно увеличивают издержки по операциям компании и приводят к сбоям в основных бизнес-процессах. Разберёмся в причине проблем.

«Информационные провалы» между подразделениями – обычное дело в современных российских компаниях. Если на уровне сотрудник – сотрудник в рамках одного подразделения компании обмен информацией, как правило, налажен, то на уровне подразделение – подразделение проблема «информационных провалов» стоит более остро.



# Информационные провалы

Для решения проблемы «информационных провалов» существует несколько эффективных инструментов, таких как: передача в информационной системе сообщений между сотрудниками, поручения, и автоматическая маршрутизация задач бизнес-процессов внутри компании.

Передача сообщений между сотрудниками в информационной системе имеет ряд преимуществ:

- передача информации через систему уменьшает шанс ее потери

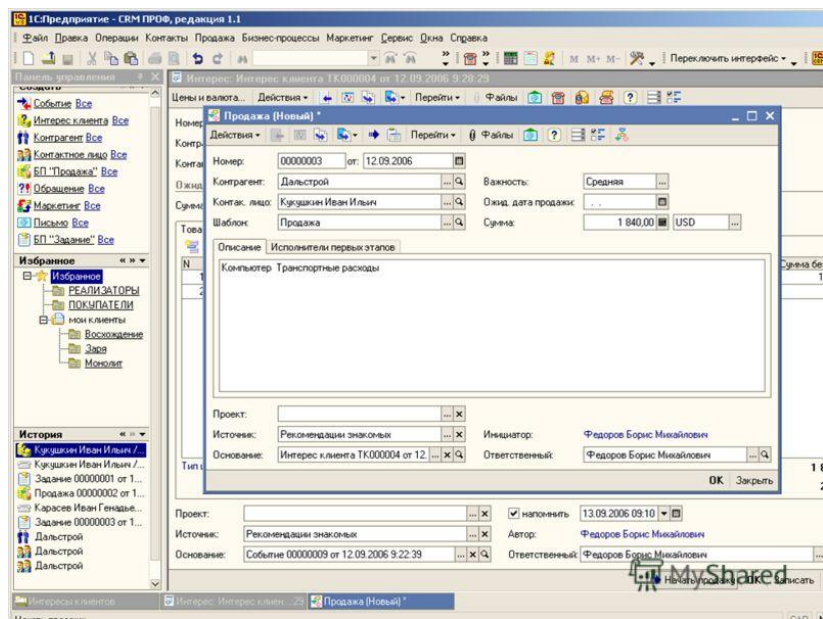
- мониторинг статуса заявки и т.п.

- если один сотрудник выполнил свою задачу бизнес-процесса, то система автоматически создает следующую задачу другому сотруднику, не теряя время на передачу информации;

- и т.д.

# Конкретный пример на CRM

Обмен информацией в «1С: CRM ПРОФ» происходит в основном с помощью: документа «Событие», бизнес-процесса «Поручение» и задач основных бизнес-процессов компании. Механизм передачи «События» ответственному позволяет гарантированно доставить информацию сотруднику и проконтролировать статус ее обработки. Бизнес-процесс «Поручение» и «Отчет по бизнес-процессам» представляют собой подсистему выдачи и контроля исполнения поручений с автоматическими уведомлениями контролера о стадиях выполнения поручения.



# УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС- ПРОЦЕССАМИ

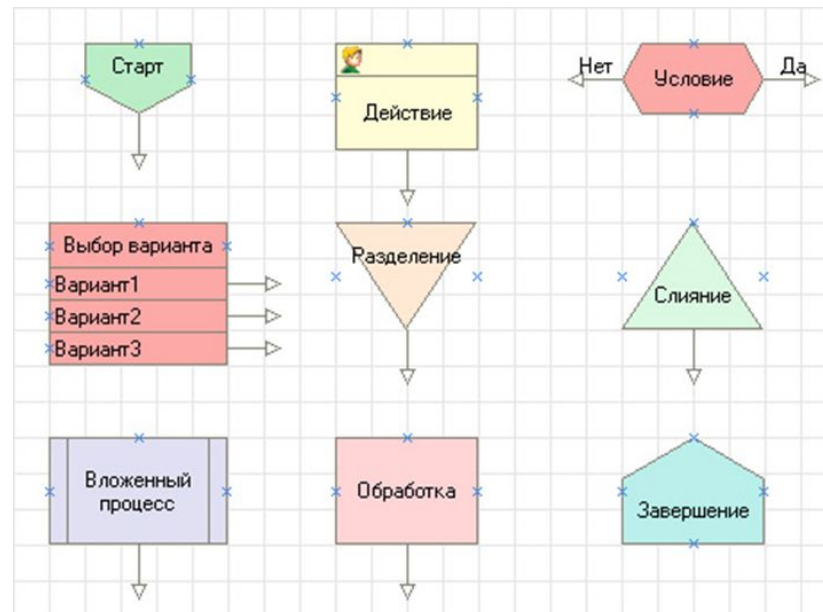
Студент  
Группы И-4.1  
Коваленко Владимир

# Бизнес-процесс

Бизнес-процесс - это устойчивый информационный процесс (последовательность работ), относящийся к производственно-хозяйственной деятельности компании. Бизнес-процесс включает в себя иерархию взаимосвязанных функциональных действий, реализующих одну (или несколько) из бизнес-целей компании в информационной системе. Исходя из определения, надо понимать, что бизнес-процесс – это регламентированная цепочка действий, приводящая к определенному результату.

# Реализация методики управления бизнес-процессами

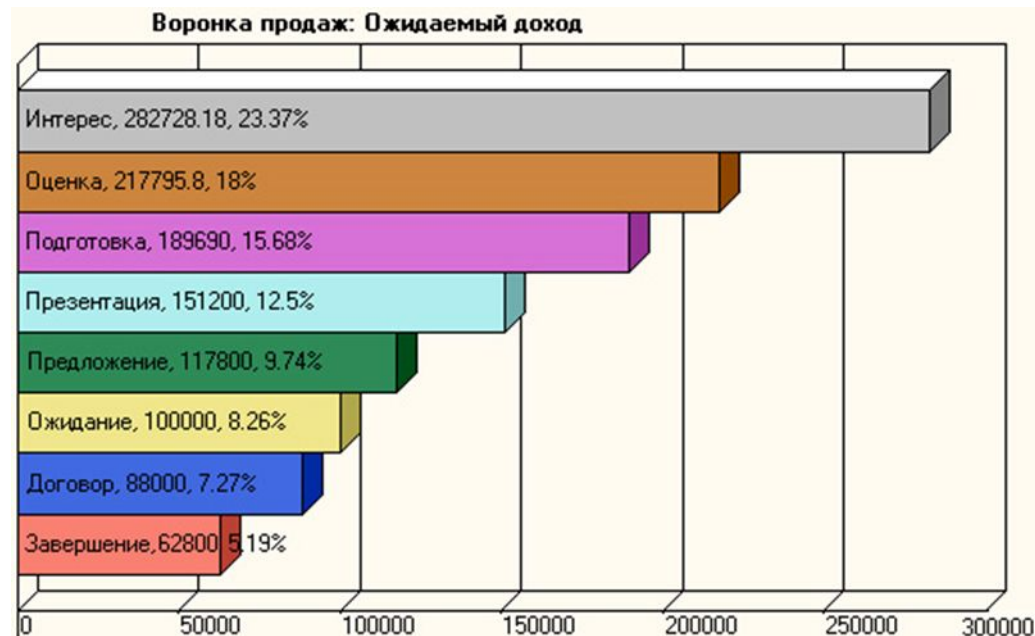
Реализация методики управления бизнес-процессами и административными регламентами (BPM, Business Process Management) позволяет задать единые стандарты работы компании. Копирование опыта лучших сотрудников, четкие инструкции и правильная работа сотрудников в стандартных ситуациях лишь малая часть эффекта от внедрения данного подхода. Сотрудникам компании становятся понятными правила игры, а руководство получает мощный инструмент управления, позволяющий оперативно выявлять проблемы в рабочих процессах, совершенствовать и прогнозировать число успешно завершенных процессов. Значительно повышается контроль над состоянием бизнеса.





# Пример

Как один из примеров можно привести анализ продаж за период. Обычно данные по продажам смотрят за прошлый период и реакция возможна только на уже достигнутый результат. Надо и можно реагировать гораздо раньше, в режиме реального времени видеть, что получится в конце месяца, корректировать работу при обнаружении проблемы немедленно, не допуская срыва выполнения планов.



# Бизнес-процесс помогает улучшить работу

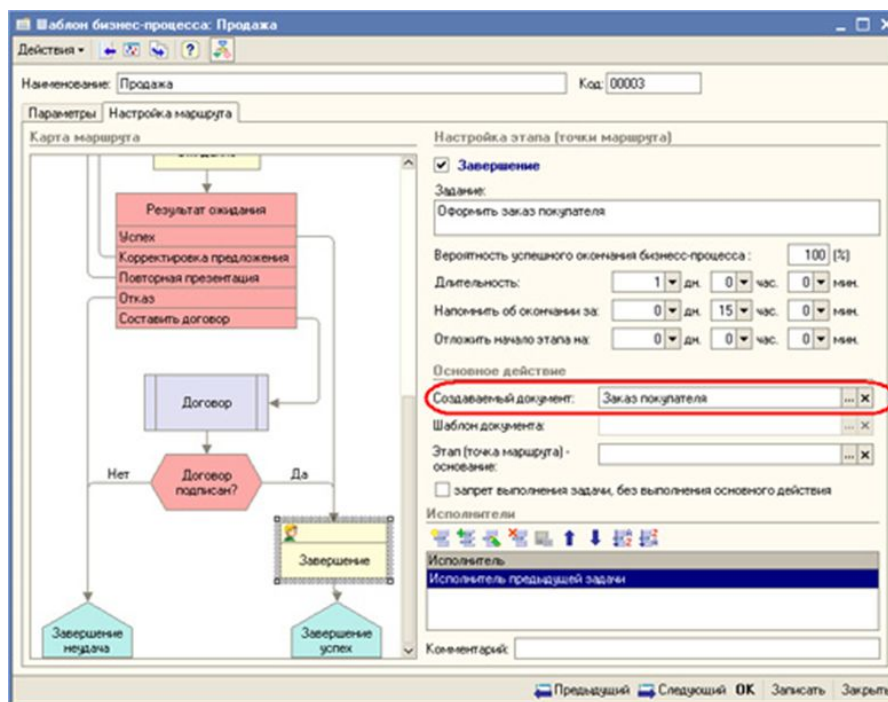
Как бизнес-процесс помогает улучшить работу компании?

Бизнес-процесс нужен внутри системы автоматизации, чтобы:

- задать правильную последовательность действий для достижения требуемого результата;
- компания работала в едином ритме. Можно проанализировать ход выполнения текущих бизнес-процессов и выявить стадии (задачи), на которых теряется время;
- прогнозировать продажи («Воронка продаж») и корректировать работу сотрудника/подразделения/компании. Каждый сотрудник видит прогноз его продаж на период, может планировать и правильно расставлять приоритеты своей работе. Руководство видит прогноз по компании в целом и при необходимости может принять корректирующие действия;
- контролировать процесс выполнения выданных поручений. Руководитель, перегруженный работой, выдает поручение сотруднику, а для того, чтобы не забыть проверить результаты работы, формирует отчет по выданным поручениям

# Пример

В программе «1С:CRM ПРОФ» создан полноценный механизм управления бизнес-процессами. Карта маршрута бизнес-процесса создается в режиме Конфигуратор, а остальная настройка происходит в режиме пользователя. Есть возможность создавать шаблоны бизнес-процессов, описывать их параметры, задавать необходимые на данном этапе бизнес-процесса действия (с помощью документов и инструкции), рассчитывать вероятность успешного окончания бизнес-процесса, контролировать его ход с помощью отчета, изменять параметры шаблона в процессе выполнения и досрочно завершать бизнес-процесс



# РОЛЬ МЕТОДОВ АНАЛИЗА В УПРАВЛЕНИИ ПРОЦЕССАМИ

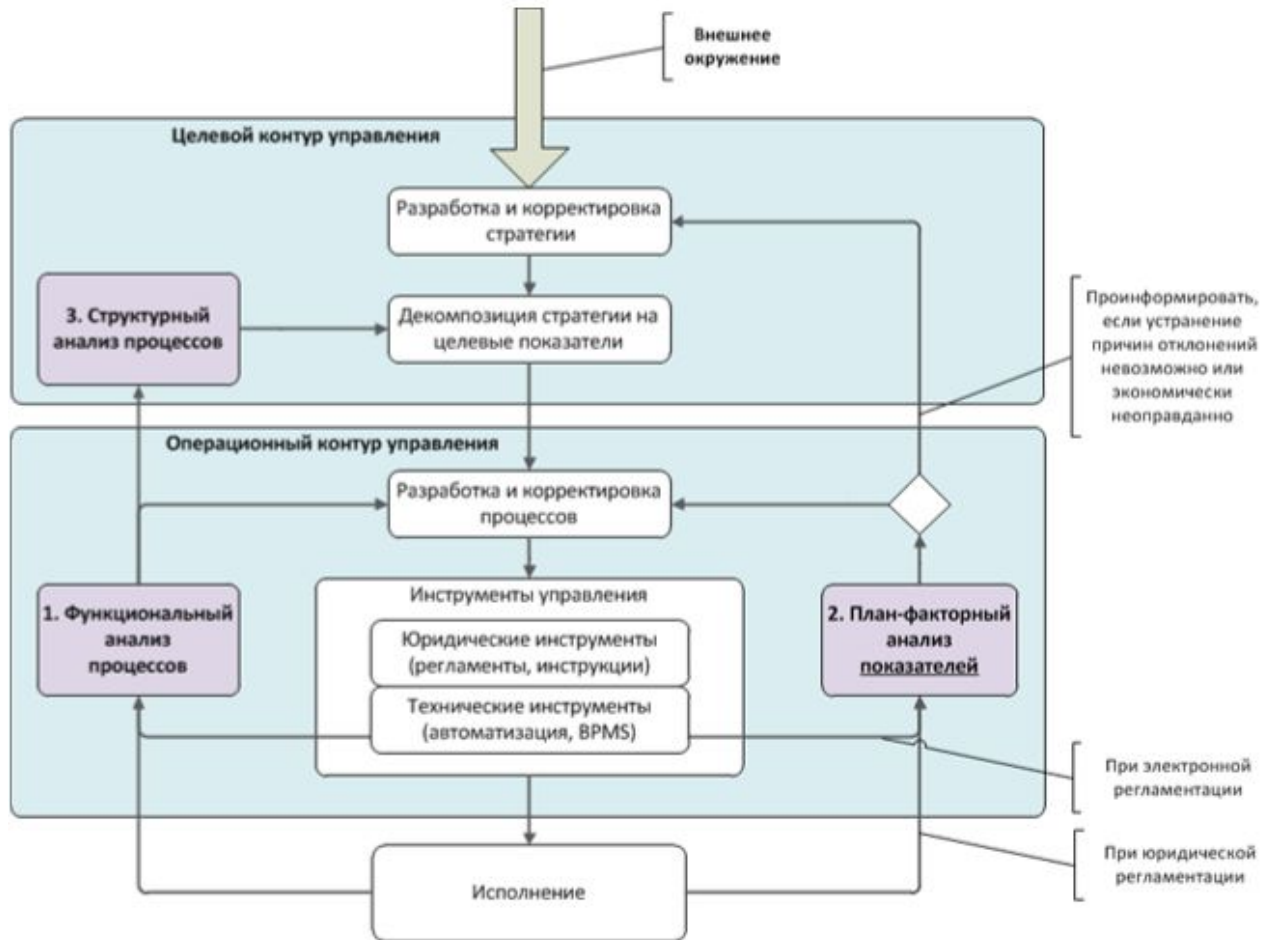
Студент  
Группы И-4.1  
Федотов Артём

# Роль методов анализа в управлении процессами

В сфере анализа бизнес-процессов распространено мнение, что в последние годы появилось множество новых, более эффективных управленческих подходов. Корректнее было бы сказать - появляются технические инструменты, расширяющие границы применимости методов, открытых десятилетия назад, но имевших узкое применение из-за сложности их информационно-технологического сопровождения.

Управление процессами впервые было упомянуто Анри Файолем в книге "Общее и промышленное управление", изданной в 1916 году. В ней были систематизированы решения, позволившие превратить горно-металлургическую компанию в лидера отрасли, находившуюся, на момент его прихода в компанию, на грани банкротства. Были в тот период и исследователи, узко специализировавшиеся на операционном менеджменте, статистическом подходе и других аспектах управления.

# Пример анализа процесса



# Функциональный анализ процессов

Цель: оценка того, насколько рационально организованы действующие процессы, поиск более эффективных способов их реализации. Источник данных: графические модели бизнес-процессов.

При бумажной регламентации, модели теряют актуальность через 3-6 месяцев, и проведение анализа обычно требует повторного описания процессов с отрывом от работы исполнителей на интервьюирование. Системы BPMS, в силу логики своей работы, обеспечивает актуальность моделей процессов в любой момент времени.

Пример: анализ процесса продажи оборудования для торговли, и услуг по его регистрации в налоговой инспекции, выявил следующее. Менеджеры по продажам одновременно выполняли ряд функций:

- \* Прием звонков покупателей, консультирование их, согласование содержания сделки и ее реквизитов;
- \* Подготовку пакета документов по сделке;
- \* Координацию работы курьеров по доставке документов и товаров, приему наличной оплаты и проведению регистрационных действий в налоговых инспекциях;

Формальное нарушение "принципа разделения труда" в данном случае было уместным и эффективным решением. В период максимального потока звонков, подготовка документов откладывалась, и приемом звонков занимался весь отдел продаж. Когда звонков становилось меньше, высвободившиеся менеджеры работали над подготовкой документов для сопровождения сделок, согласованных по телефону.

В зависимости от набора услуг, для каждой сделки готовилось до 22 документов. В существующей информационной системе для этого требовалось 350 кликов мышью и 25 минут рабочего времени. Разработка модуля информационной системы, позволяющего формировать весь пакет, снизила трудозатраты на эту операцию в 8 раз.

В исходном виде процесса, подготовку части документов менеджерам приходилось откладывать на конец рабочего дня, нередко задерживаясь на работе до 20:00. Далее, курьер доставлял документы клиенту на подпись и оплату. Документы, подготовленные до 17:00 текущего дня, доставлялись клиенту на следующий день. Документы, подготовленные позже, доставлялись "через день". При такой организации, от устного согласования сделки до ее подтверждения подписью клиента и оплатой проходило 2-3 дня.



# Автоматизация последовательности работ

Голяткин Иван  
студент гр.И-4.1

# Последовательность работ

Можно выделить основные этапы на пути реализации системы управления:

- Знакомство клиента с фирмой, знакомство с главным инженером проекта.
- Выезд специалистов на работающее производство.

Клиенту будет предоставлена возможность ознакомиться с предприятием, на котором реализована полная схема комплексной автоматизации производства.



# Автоматизация последовательности работ

Задачей является интеграция всех бизнес-процессов в систему и в рабочую среду.

Данный процесс напомнит сотруднику последующие действия и не даст ему пропустить важные стадии. Показывает все отклонения от выполнения на всех этапах бизнес-процесса.

Закрепляет контролирующего сотрудника над всем бизнес-процессом, а так же исполнителей за каждым этапом бизнес-процесса.



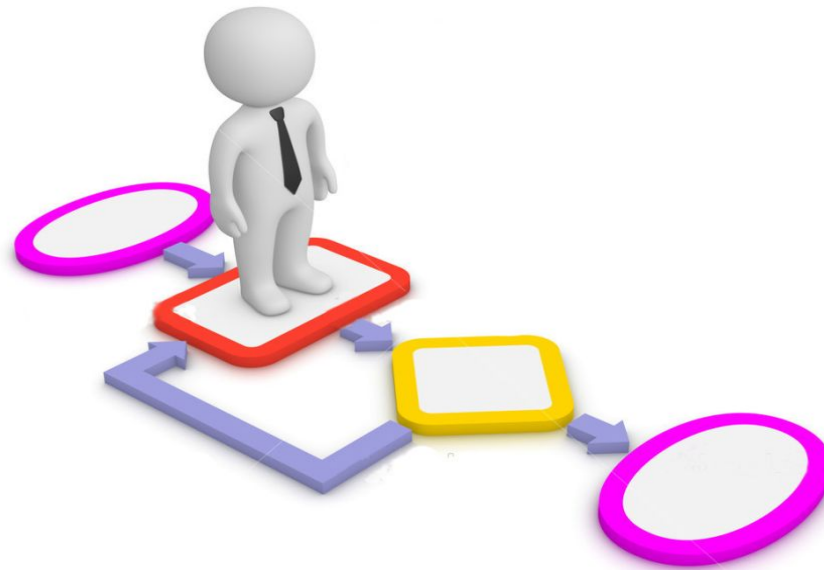
# Преимущества внедрения CRM-системы



Гордеев Виталий  
студент гр.И-4.1

# Основа всех CRM

Основа всех CRM - это клиентская база и опыт взаимодействия с клиентами компании. Клиентская база формируется не менее полугода, как правило, это связано с тем, что существующие клиентские данные беспорядочны или не пригодны. История взаимоотношений обычно отсутствует и начинает формироваться с нуля;



# Преимущества CRM-системы

- 1) Все данные, которые известны о клиенте с CRM-системой сложно потерять, перепутать, перемешать. Также, если становятся известны новые данные или какие-либо изменения, то существующую информацию легко можно дополнить и исправить;
- 2) Уменьшается вероятность ошибок в работе сотрудников фирмы/предприятия;
- 3) Прозрачность работы сотрудников для руководителя, что позволяет отследить нагрузку сотрудников и дела, которыми они занимаются;



# Преимущества CRM-системы

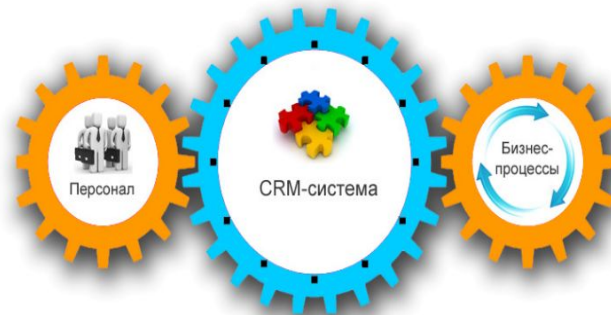
4) Вся информация остается внутри Вашей компании. Если по какой-то причине сотрудник уйдет из компании, будет несложно отследить, с кем он и на каком этапе общался и эффективно передать его работу другому сотруднику;

5) Возможность формирования оперативных отчетов о ходе дел и возможность быстрого реагирования;



# Внедрение CRM-системы

Внедрение CRM-системы является одним из приоритетных направлений развития любой компании, поскольку сможет обеспечить повышение качества обслуживания клиентов, уменьшить трудозатраты на сопровождение и освободить сотрудников от рутинной работы. CRM-системы автоматизирует процесс общения с клиентом и обработки его обращений, что положительно сказывается на реализации клиенто-ориентированной стратегии компании.





# Внедрение CRM-системы

Мировой рынок CRM-систем очень разнообразен и изобилует большим количеством, компаний, предлагающих свои решения. Среди них есть фирмы, давно зарекомендовавшие себя на рынке, так и малоизвестные, а также многие известные бренды, которые только относительно недавно представили свое решение в этом сегменте программных решений.





**Спасибо за внимание!**

