

Задание:

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Услуги управления недвижимостью», отвечающей за оказание потребителям услуг по подбору и реализации вариантов покупки-продажи либо сдачи-аренды недвижимости.

1. Основная цель бизнес-единицы. Своевременные и в полном соответствии с пожеланиями потребителей подбор, и реализация вариантов покупки-продажи либо сдачи-аренды недвижимости.

2. Основные задачи, которое решает подразделение. Поиск потребителей услуг и заключение договоров. Подбор вариантов сделок по покупке-продаже и сдаче-аренде. Поддержка заключения сделок.

3. Описание предметной области.

Сотрудники агентства дают объявление, что готовы купить, продать, сдать либо арендовать недвижимость. Предложения заносят в информационную базу данных. С клиентом заключается договор на оказание одного из видов услуг управления недвижимостью. Далее осуществляется подбор вариантов оказания услуги. Если вариант подходит, выполняется операция по поддержке сделки, проверка сделки на юридическую чистоту, оформление документов. По результатам выполнения работ с клиентом подписывается акт выполнения работ. Менеджер бизнес-единицы контролирует количество сделок и общую стоимость выполненных услуг.

4. Рекомендуемые таблицы. Квартиры (характеристика). Заявки на покупку/продажу. Заявки на аренду/сдачу. Клиенты. Договоры. Акты.

Описание улучшаемой системы в терминах теории систем и прикладного системного анализа.

• Система

Правление сотрудников недвижимостью (бизнес-единица «Услуги управления недвижимостью», отвечающая за оказание потребителям услуг по подбору и реализации вариантов покупки-продажи либо сдачи-аренды недвижимости).

• Взаимодействующие системы

- Сотрудники агентства;
- Юридические организации;
- Клиенты.

• **Компоненты (элементы, подсистемы) системы** – любая система определяется через её состав. Эти компоненты и связи между ними создают свойства системы, её сущностные характеристики.

• **Функциональные подсистемы:**

- Подсистема контроля оказания услуг управления недвижимостью (оказание потребителям услуг по подбору и реализации вариантов покупки-продажи либо сдачи-аренды недвижимости).
- Подсистема заключения договоров.
- Подсистема поддержки заключения сделок.

• **Процесс** – динамическое изменение системы во времени. Действия, направленные на достижение главной цели системы – полное и своевременное оказание клиентам услуг управления недвижимостью.

• **Состояние** – положение системы относительно других её положений.

• Значения на каждый момент времени показателей системы

- Список и состояние недвижимости
- Список и статус клиентов
- Список и статус сотрудников агентства
- Список и свойства (включая тарифы) услуг
- Объем услуг, приобретенных клиентами
- Объем оплаты клиентами
- Объем оплаты сотрудникам

• **Системный эффект (синергия)** – понятие используется для описания явлений, при котором целое всегда больше или меньше, чем сумма частей, составляющих это целое. Система функционирует до тех пор, пока отношения между компонентами системы не приобретают антагонистического характера.

Связи между подсистемами:

Система отправитель	Связь	Система получатель
Подсистема контроля оказания услуг управления недвижимостью (оказание потребителям услуг по подбору и реализации вариантов покупки-продажи либо сдачи-аренды недвижимости).	Первичная информация об объеме и своевременности предоставления услуг.	Подсистема учета потребления услуг от сотрудников.

Подсистема заключения договоров.	Сведения о качестве оформления документов.	Подсистема контроля сделок на юридическую чистоту.
Подсистема поддержки заключения сделок.	Сведения об актах, выполненных услуг.	Руководство организации.

- **Цель** – желаемые будущие состояния системы в заданный момент времени.

Показатель	Желаемое состояние
Список и состояние недвижимости	Максимальное количество недвижимости Идеальное состояние недвижимости
Список и статус клиентов	Максимальное количество клиентов
Список и статус сотрудников агентства	Полный учет сотрудников агентства
Список и свойства (тарифы) услуг	Полный список услуг Наиболее выгодные по рынку услуги
Объем услуг, приобретенных клиентами	Полный учет объема и качества оказанных услуг Максимально возможный объем услуг управления недвижимостью
Объем оплаты клиентами	Оплата в полном объеме
Объем оплаты сотрудникам	Оплата в полном объеме

- **Граница системы** – любые материальные и нематериальные ограничители, отделяющие систему от внешней среды.

К системе относится: Деятельность руководства агенства в рамках выполнения функций бизнес-единицы.

Вне системы находятся:

- Деятельность сотрудников услуг;
- Деятельность клиентов – потребителей услуг;
- Деятельность юридических организаций.

- **Главная проблема владельца системы:** Владелец стремится увеличить доходность агентства.

- **Список стейкхолдеров:**

- Сотрудники агентства
- Клиенты

- Юридические организации
- Контролирующие органы
- Фирма-консультант, привлеченная для решения проблемы

• **Языки конфигуратора:**

- Язык финансов (оплата услуг клиентами, оплата труда сотрудникам организации)
- Язык бухгалтерского учета (выставление и учет оплаты счетов, отчетность о деятельности)
- Язык риэлторов (заключение договоров, поддержка заключения сделок)