**Практическая работа №4,5**

**Тема: Анализ существующих бизнес-процессов.**

**Определение стратегии развития бизнес-процессов организации.**

**Цель:** отработка навыков структурного, стоимостного и динамического

анализа существующих и новых, проектируемых бизнес-процессов.

**Задание 1.**

*Миссия и цели на рынке –* Компьютерная фирма создается с целью предоставления своим Клиентам (заказчикам) профессиональной помощи в области компьютерной техники:

* Сборка компьютеров на заказ
* Продажей комплектующих в розницу

*Сегмент рынка* – занять свою нишу

*Выпускаемая продукция и услуги* – сборка ПК, продажа в розницу

*Поставщики* – компании, предоставляющие туры.

*Партнеры* – розничные компании

*Каналы распространения продукции* - Каналы распространения компьютерных услуг включают прямые продажи производителем, оптовую торговлю через различные оптово-посреднические организации, реализацию через розничную сеть.

**Ключевые факторы успеха:**

Цена – доступная, система трейд-ина

Издержки – отсутствуют

Ориентация на клиента – крупные и средние заказчики

Обслуживание – на высоком уровне

Гарантия – 100%

**Идентификация перепроектируемых бизнес-процессов: оценка по ключевым факторам успеха по 10 балльной шкале, установление приоритета:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Фактор успеха | Оценка |
| 1. | Цена | 3 |
| 2. | Издержки | 5 |
| 3. | Ориентация на клиента | 10 |
| 4. | Обслуживание | 10 |
| 5. | Гарантия | 10 |

**Определение возможностей предприятия: степень квалификации персонала фирмы, техническая оснащенность производства.**

*Степень квалификации персонала фирмы.*

Прежде всего, стоит сформулировать организационную схему управления туристическим агентством.

Менеджер

Сборщик

Отдел закупок

Бухгалтер

Исполнительный директор

Директор

Директор (должен иметь опыт работы руководящей должности от 3-5 лет) занимается кадрами, заключает договоры с клиентами и компаниями, которые предоставляют нам комплектующие.

Бухгалтер (опыт работы в соответствующей области от 5 лет) ведет всю финансовую деятельность фирмы (начисление и уплата налогов, распределение прибыли, расчет и выдача заработной платы).

Исполнительный директор (опыт работы от 3 лет) контролирует деятельность менеджеров, психолога, сборщика, доставщика.

Сборщик (опыт работы от 2 лет) собирает ПК для клиентов

Менеджер (опыт работы от 2 лет)договаривается с клиентами, подбирает наилучшую сборку.

Отдел закупок (опыт работы от 1 года) закупает комплектующие.

*Техническая оснащенность производства.*

3 персональных компьютера для директора, исполнительного директора, менеджера, 2 принтера, плоттер, сканер, дигитайзер, соответствующие лицензионные программные продукты, инструменты.

**Описание возможных сценариев развития предприятия: появление новых технологий, ресурсов, изменение поведения клиентов, партнеров, конкурентов:**

При появлении новых технологий необходимо направить сотрудников для повышения квалификации на специальные учебные курсы. При появлении новых ресурсов необходимо следить за тенденциями. При изменении поведения партнеров необходимо расширять партнерскую базу. При изменении поведения конкурентов необходимо проводить мониторинг и создавать новый пакет услуг, кардинально отличающийся от пакета услуг конкурента.

**Задание 2.**

Для предоставления услуги сборки ПК частным лицам, будет затрачено в среднем 3 часа на одного клиента (так как объем работы будет небольшим).

Для корпоративных, будет затрачено по 22 часа на одного клиента (так как заказы будут объемными), при этом заказ будет только раз в неделю.

Более эффективной будет услуга для частных лиц, так как у сборщика будет возможность разгружать свой мозг в перерыве между заказами, и его скорость будет всегда одинаково быстрой, при этом количество заказов больше, чем у корпоративных клиентов.

**Задание 3.**

Необходимо обучить сборщика и сократить время сборки одного ПК до 20 минут(минимум) и увеличить количество принимаемых корпоративных клиентов.

**Выводы:**

1. Компания начала принимать больше заказов, больше зарабатывать.
2. Искусственный интеллект, роботизация, автоматизация.