Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Высшая школа кибертехнологий, математики и статистики

Кафедра информатики

Направление 38.03.05 Бизнес-информатика

Профиль «Цифровая трансформация бизнеса»

ОТЧЕТ №1

По выполнению лабораторной работы

по дисциплине «Моделирование и реинжиниринг бизнес-процессов»

на тему << Консалтинговая фирма >>

Выполнили:

студенты группы 15.27Д-БИ19/22б

3 курса ВШКМиС

Нгуен Као Бач,

Чан Куанг Тханг

Преподаватель:

Лельков Иннокентий Артурович

Москва – 2025

**Общая информация о компании PwC (PricewaterhouseCoopers)**

**PwC (PricewaterhouseCoopers) —** это одна из крупнейших международных консалтинговых компаний, предоставляющая профессиональные услуги в области аудита, налогообложения, финансового и стратегического консалтинга. Компания ориентирована на повышение эффективности и устойчивого развития бизнеса клиентов во всех секторах экономики.

**Миссия компании —** предоставление высококачественных услуг, способствующих достижению устойчивого роста и успешной трансформации бизнес-процессов заказчиков. Штат компании насчитывает более 500 сотрудников, включая экспертов в области финансов, аудита, цифровых технологий и бизнес-аналитики.

**Специализация PwC охватывает широкий спектр направлений:**

* Финансовый анализ и управление бизнес-операциями
* Налоговое консультирование и налоговое планирование
* Управление рисками и соблюдение регуляторных требований
* Консалтинг по трансформации бизнес-процессов, включая цифровую трансформацию
* Инвестиционный консалтинг и сопровождение финансовых сделок
* Проведение аудита и подготовка отчетности по международным стандартам

Компания работает как с корпоративными клиентами, так и с частными лицами, предоставляя консультации по вопросам управления благосостоянием и налоговой оптимизации.

**Оценка возможностей процессов**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Процессы / Конкурентные преимущества** | **Автоматизация** | **Интеграция систем** | **Клиенто-ориентированность** | **Скорость обработки** | **Итого (ВОЗМОЖНОСТИ)** |
| Планирование маршрутов и графика доставки | 8 | 9 | 7 | 8 | 32 |
| Приём заказов на доставку | 9 | 8 | 9 | 9 | 35 |
| Контроль исполнения в реальном времени | 7 | 7 | 8 | 9 | 31 |
| Обратная связь и аналитика | 6 | 6 | 8 | 7 | 27 |

**Оценка влияния ограничений**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ограничения** | **Планирование маршрутов** | **Приём заказов** | **Контроль исполнения** | **Обратная связь** | **Итого по процессу** |
| Зависимость от поставщиков | 3 | 5 | 2 | 1 | 11 |
| Задержки поставок | 4 | 4 | 3 | 2 | 13 |
| Изменение законодательства | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 |
| Высокие затраты на инновации | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| Ограниченность торговых площадей | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| **Итого (ОГРАНИЧЕНИЯ)** | **12** | **15** | **9** | **6** | **42** |

**Оценка важности бизнес-процессов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Процессы** | **Возможности** | **Ограничения** | **Важность (Возможности / Ограничения)** | **Рейтинг** |
| Планирование маршрутов и графика доставки | 32 | 12 | 2.67 | 3 |
| Приём заказов на доставку | 35 | 15 | 2.33 | 4 |
| Контроль исполнения в реальном времени | 31 | 9 | 3.44 | 2 |
| Обратная связь и аналитика | 27 | 6 | 4.5 | 1 |

**1) AS-IS (EPC) процесса «** **Процесс управления проектом финансового консультирования »**

Процесс начинается с первоначального взаимодействия с клиентом и охватывает основные этапы подготовки, согласования и запуска проекта консалтинга.

1. Получение запроса от клиента: Клиент инициирует обращение с запросом на консультацию. Отдел клиентского обслуживания фиксирует заявку и регистрирует ключевую информацию.
2. Формирование клиентского профиля в CRM-системе: На основе полученных данных создаётся профиль клиента в CRM. Запрос классифицируется и сохраняется для дальнейшего анализа и отслеживания.
3. Назначение ответственного менеджера проекта: Выбирается менеджер, который будет курировать проект, либо запрос передаётся в аналитическое подразделение для дальнейшего рассмотрения.
4. Оценка потребностей клиента: Аналитический отдел проводит углублённый анализ полученной информации, определяя ключевые задачи, цели и масштаб предполагаемого проекта.
5. Подготовка консультационного предложения и проектного плана: Разрабатывается предложение, включающее цели, методы, сроки реализации и чёткое поэтапное планирование всех ключевых действий.
6. Презентация предложения клиенту: Предложение направляется клиенту. При необходимости проводится обсуждение и внесение корректировок до достижения согласия по объёму и условиям работ.
7. Формирование проектной команды: Собирается команда специалистов, соответствующих требованиям проекта. Проводится распределение ролей и задач между участниками.
8. Исполнение проекта: Проект реализуется согласно утверждённому плану, с акцентом на соблюдение сроков, качества и достижение оговорённых результатов.

**2) TO-BE (BPMN) процесса «Планирование маршрутов и графика доставки»**

Представленная выше диаграмма BPMN демонстрирует последовательность этапов работы, которая актуальна для компании, специализирующейся на финансовом консалтинге. Ниже приведена интерпретация ключевых шагов бизнес-процесса, отражённых в модели:

**Этапы процесса:**

1. **Идентификация проблемы:** Инициатива начинается с того, что клиент фиксирует определённую финансовую трудность — например, непредсказуемость денежных потоков или необходимость повышения эффективности активов.
2. **Уточнение от клиента:** Клиент предоставляет дополнительную информацию (доходы, расходы, цели) посредством электронных каналов связи.
3. **Принятие решения:** На этом этапе оценивается обоснованность обращения — принимается решение о целесообразности дальнейшей проработки запроса.
4. **Создание клиентского профиля:** При одобрении заявки данные клиента вносятся в систему для формирования профиля с указанием финансовых характеристик и истории взаимодействий.
5. **Получение данных менеджерами:** Информация передаётся менеджерам для дальнейшего анализа и обработки.
6. **Назначение ответственного менеджера:** Определяется менеджер проекта, который будет координировать выполнение этапов.
7. **Обновление статуса проекта:** В системе изменяется текущий статус проекта (например, «в процессе анализа»).
8. **Создание рабочей доски (Trello):** Формируется цифровая платформа для отслеживания задач и распределения ответственности в команде.
9. **Распределение задач:** Конкретные действия делегируются специалистам: анализ финансов, разработка стратегии и т.д.
10. **Формирование брифа:** Создаётся краткое описание целей и объёма работ на основе запроса клиента.
11. **Повторное обновление статуса:** Статус проекта обновляется (например, «подготовка к консультации»).
12. **Отслеживание через Dashboard:** Текущие результаты и метрики фиксируются в панели мониторинга.
13. **Предложение следующего статуса:** Консультанты определяют следующий логический шаг — например, переход к этапу внедрения решений.
14. **Интервью с клиентом:** Проводится уточняющая беседа для сбора недостающей информации.
15. **Обновление клиентского профиля:** Информация дополняется или корректируется на основе интервью.
16. **Синхронизация с CRM:** Все данные вносятся в CRM-систему для централизованного хранения.
17. **Формализация требований:** Определяются ключевые требования к итоговому результату — например, инвестиционный план или отчёт.
18. **Повторная верификация:** Проверка и подтверждение требований для исключения ошибок перед завершением.
19. **Подтверждение со стороны клиента:** Клиент окончательно одобряет план или результат, что фиксирует завершение работы по проекту.

**Слабые места в EPC (AS-IS):**

* Прием запроса: Используются ограниченные каналы коммуникации, отсутствует единый стандарт обработки, процесс зависит от одного отдела, что снижает гибкость.
* Создание профиля в CRM: Ввод данных осуществляется вручную, отсутствует автоматическая интеграция с другими системами, классификация клиентов недостаточно структурирована.
* Назначение менеджера: Неопределённые критерии распределения задач приводят к риску перегрузки сотрудников и неэффективному управлению ресурсами.
* Анализ потребностей: Недостаток исходных данных замедляет процесс анализа и снижает точность подготовленных решений..

**Улучшения в BPMN (TO-BE):**

* Получение запроса: Введены этапы «Обнаружение проблемы» и «Подтверждение запроса», что позволяет фильтровать нецелевые обращения и повышает точность обработки.
* Создание профиля в CRM: Профиль клиента обновляется несколько раз по мере поступления новой информации (например, после интервью), обеспечивая полноту и актуальность данных.
* Назначение менеджера: Распределение ответственности происходит на основе конкретных характеристик клиента, что повышает релевантность и снижает нагрузку.
* Анализ потребностей: Проведение интервью с клиентом и сбор дополнительных данных делают оценку более точной и целенаправленной.
* Разработка предложения: Использование клиентского брифа и повторное согласование требований обеспечивают гибкость и согласованность между сторонами.
* Отправка предложения: Этап утверждения со стороны клиента делает процесс прозрачным и повышает вовлечённость.
* Формирование команды проекта: Применение Trello позволяет эффективно координировать работу, отслеживать задачи и минимизировать недоработки.
* Реализация проекта: Регулярное обновление статуса через Dashboard повышает прозрачность, контроль и скорость принятия решений.

**SWOT- анализ**

|  |  |
| --- | --- |
| **СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ** | **СЛАБЫЕ СТОРОНЫ** |
| Гибкая проектная модель работы | Зависимость от команды экспертов под конкретные проекты |
| Фокус на оптимизации процесса консультаций и скорости отклика | CRM и стандарты еще находятся в процессе построения и оптимизации |
| Инвестиции в технологии и CRM-систему | Проектный подход может затруднять поддержание долгосрочных отношений с клиентами |
| Четкая ориентация на финансовую эффективность для клиента |  |
| **ВОЗМОЖНОСТИ** | **УГРОЗЫ** |
| Растущий спрос на консалтинг в области оптимизации затрат, цифровой трансформации, повышения эффективност | Высокая конкуренция со стороны крупных консалтинговых компаний и фриланс-экспертов |
| Популярность гибких проектных моделей среди бизнеса | Клиенты требуют конкретных, измеримых результатов от консалтинговых услуг |
| Возможность создания гибридных услуг: консалтинг + обучение | Сложность удержания квалифицированных специалистов без системы мотивации |
| Внедрение CRM позволяет развивать долгосрочные отношения и предлагать сопутствующие услуги | Необходимость постоянно обновлять технологические и профессиональные компетенции |