

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ» -  
ТОМСКИЙ ТЕХНИКУМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

ПРОЕКТИРОВАНИЕ И ДИЗАЙН ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ  
ОТЧЁТ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ  
«Реинжиниринг методом интеграции»

Проверил: И.А. Абатуров

Выполнил: Полтораков Д.С.

## **Задание №1**

### **Позиция организации на рынке:**

Компания «Эльдорадо» - крупнейшая сеть магазинов электроники и бытовой техники в России и ближнем зарубежье. Сегодня под брендом «Эльдорадо» работают 700 магазинов, расположенные во всех российских городах.

### **Аудит бизнес-процесса:**

При проведении аудита были выявлены следующие проблемы компании «Эльдорадо»:

1. Несоответствие некоторой документации в отделе продаж.
2. Выявлены ошибки в отделе продаж.
3. Нехватка сотрудников в отдел оформления заказов, из-за чего наблюдается большая нагрузка на систему.

На исправление данных ошибок компании дается 1 месяц, после истечения данного срока будет плановый аудит. При неисправленных ошибках, компания будет оштрафована в размере 245 000 рублей за одну неисправленную ошибку.

### **Оценка уровень непротиворечивости бизнес-требований к модулям информационной системы:**

Бизнес требований никак не противоречит модульной системе. Покупатель выбирает товар, идёт на кассу и покупает товар. Клиент по своему желанию может забрать товар с собой или заказать доставку.

### **Инновационные технологии сферы IT в бизнес-процессе организации:**

«Эльдорадо» постоянно внедряет инновации, направленные на укрепление конкурентных преимуществ своей бизнес-модели, и использует широкий спектр технологий - от блокчейн-решений в работе с поставщиками до машинного обучения в прогнозировании логистических цепочек и биометрии в формировании гибких графиков работы персонала.

### **Перспективные направления реинжиниринга отдельных бизнес-процессов на предприятии:**

Для компании «Эльдорадо» следует внедрить следующие бизнес-процессы:

Возможность забирать заказ самостоятельно из пункта выдачи, без участия продавца.

Компания «Эльдорадо» выбрала для себя реинжиниринг в узком смысле (перепроектирование отдельных бизнес-процессов). При соблюдении условий реинжиниринга и плановом их прохождении компанию ожидают успешные перспективы и дальнейшее развитие. Возможность выйти на мировой уровень, заказы с других стран за счет успешного построения бизнес-процесса, построения схем продаж.

## **Задание №2**

### **Технико-экономические характеристики предприятия:**

География присутствия компании охватывает практически все регионы РФ. «Эльдорадо» активно развивает мультиканальные продажи и насчитывает около 600 магазинов по всей

стране. На данный момент количество участников «Клуба Эльдорадо» превышает 14 млн человек. «Эльдорадо» входит в состав международной группы PPF.

**Разработка стратегии предприятия. Бизнес-направления деятельности предприятия.  
Необходимость применения реинжиниринга:**

Стратегия «Эльдорадо»:

- 1) Миссия
- 2) Положение на рынке
- 3) Объёмы продаж
- 4) Финансы
- 5) Ресурсы
- 6) Ассортимент
- 7) Качество

Бизнес-направления «Эльдорадо»:

- 1) Реализация товаров
- 2) Гарантийное и послегарантийное обслуживание и ремонт бытовой техники
- 3) Доставка техники покупателям
- 4) Установка, подключение и проверка работоспособности техники
- 5) Выезд мастера на дом для диагностики и ремонта

Любой процесс можно «положить в цифру». Но если он не «отстроен», в нём дублируются или содержатся лишние звенья, или наоборот отсутствуют необходимые. При автоматизации такого процесса или построении платформы его данных мы будем инвестировать ресурсы в диджитализацию хаоса. Иногда нет владельца процесса, который видит его целиком. Каждый отдел выполняет свою часть работы: планирует промо, закупает или везет товар.

Следовательно, перед автоматизацией или цифровизацией важно проанализировать, нужно ли изменить, выровнять процесс. Если он несовершенен, то его автоматизация может привести к излишним затратам либо к будущим расходам на доработку и внедрение недостающих элементов.

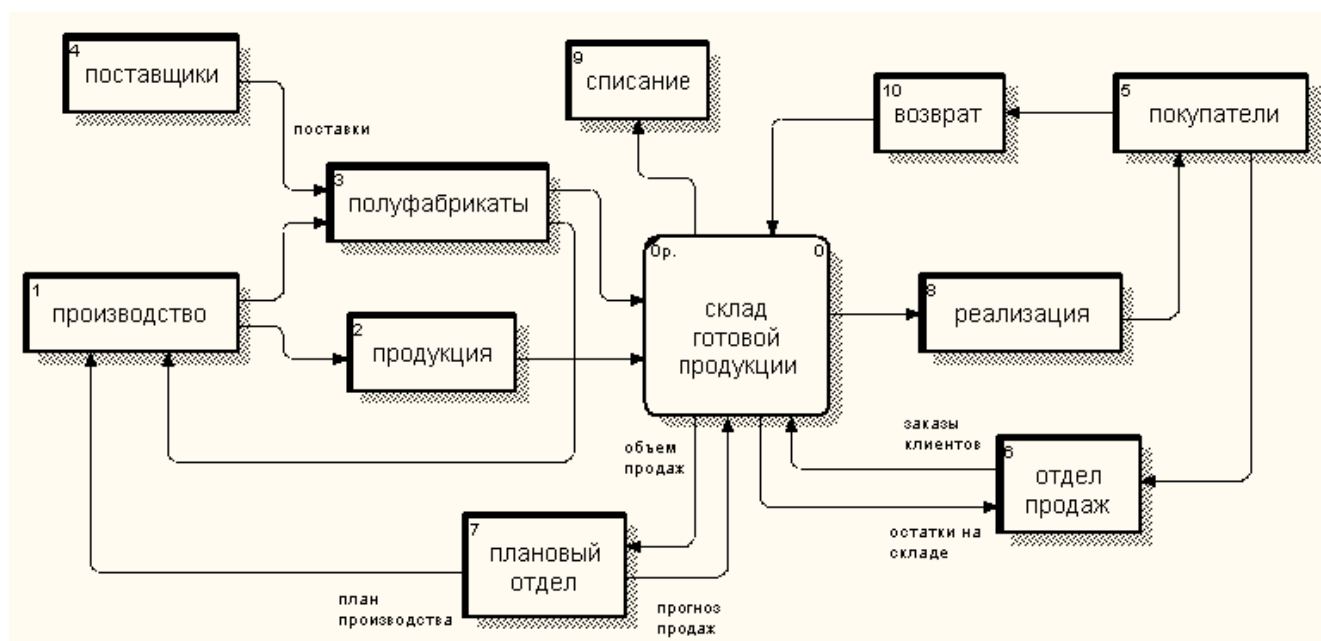
**Разработка предложений по усовершенствованию системы управления предприятием.  
Описание всех бизнес-процессов отдела или предприятия. Технологическая карта бизнес-процессов:**

Высокопродуктивная работа организации зависит не только от качественного состава персонала, но и от управления его актуальными и потенциальными профессиональными возможностями и опытом. В организации важно не только знать, кто что может и кто на что способен, но и сделать так, чтобы талант и профессиональные качества человека были вовремя замечены и востребованы.

Процесс	Информация	Механизм
Управление предприятием	Информация о внутренней и внешней среде предприятия	Директор
Управление снабжением	Информация о рынке поставщиков сырья и материалов. План деятельности предприятия	Служба снабжения

Управление финансами	Финансовая информация о предприятии. План деятельности предприятия. План закупок	Директор Бухгалтерия
Управление производством	Заявки от покупателей, заказы. План закупленных сырья и материалов, годных к использованию. План деятельности предприятия	Директор Служба производства Отдел разработок
Управление сбытом	Запросы потребителей. Счёт-фактура. План деятельности предприятия	Коммерческий отдел Отдел сбыта и снабжения

#### Функциональная модель, модель потоков данных существующих бизнес-процессов:



#### Анализ «узких мест»:

1. Пропускная способность сайта и приложения компании.

Приложение и сайт не готовы к большому потоку пользователей, происходят частые сбои на этапе оформления заказа либо выборе товара.

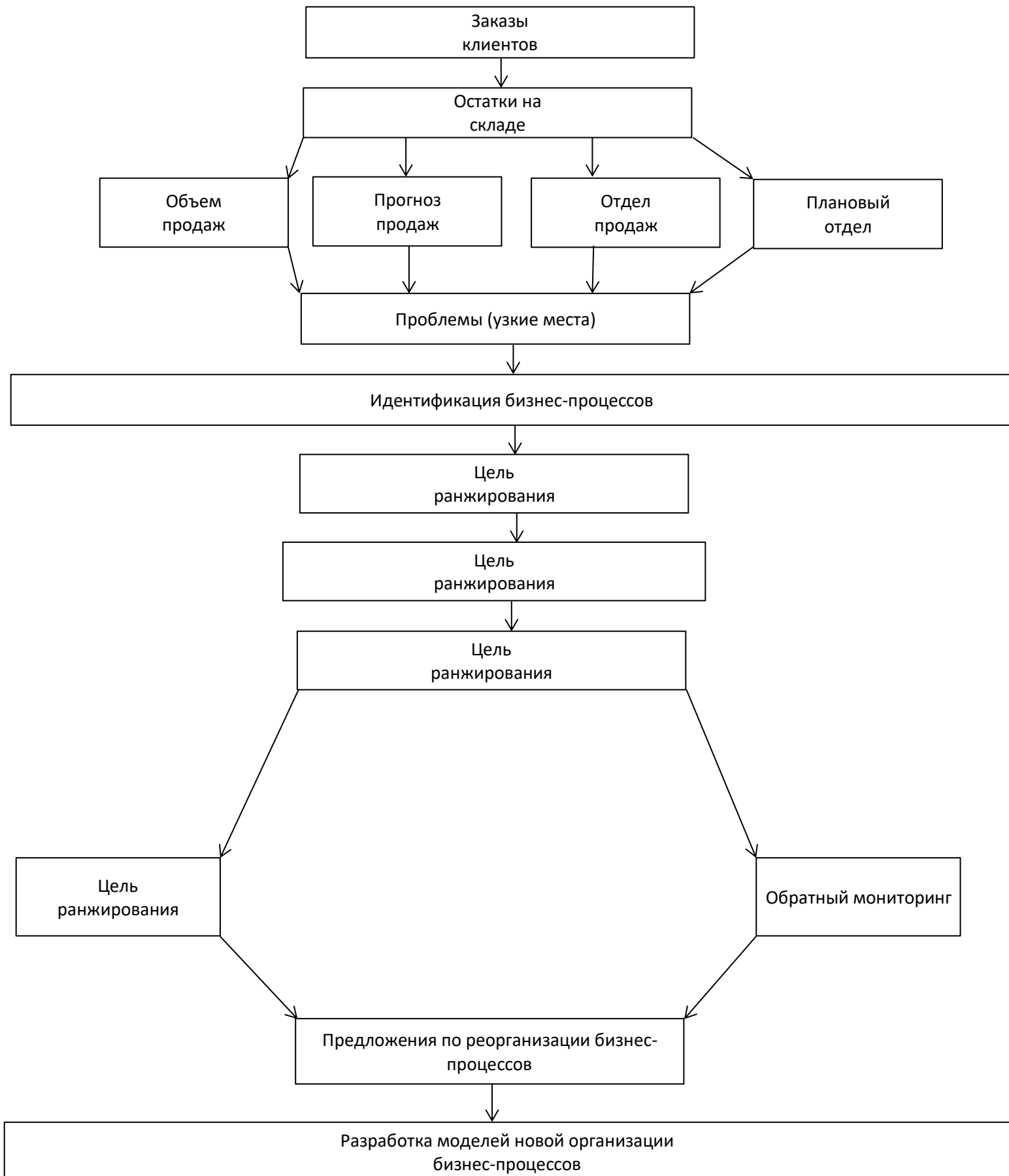
2. Выдача заказа в магазине компании.

При выдаче заказа клиенту непосредственно принимает участие так же и сотрудник по выдаче заказов, который ищет заказ на складе и подписывает документацию. Из-за этого существенно увеличивается время выдачи заказа и выстраиваются большие очереди.

#### Бизнес-процессы для реинжиниринга:

1. Продажа товара в магазине
2. Выдача заказа в магазине

#### Функциональная модель, модель потоков данных бизнес-процессов с предложениями по реинжинирингу:



**Анализ экономической эффективности:**

После проведения реинжиниринга в бизнес-процессах, указанных выше отдел маркетинга должен составить отчеты по продажам за период после исправления и реинжиниринга. По предварительным данным продажи должны вырасти на 35% по некоторым позициям. Продажи онлайн должны вырасти на 50%, а консультанты должны предлагать различные скидки и акции клиентам при выборе товара.