Петрозаводский государственный университет

Институт математики и информационных технологий

Кафедра прикладной математики и кибернетики

09.03.02 — Информационные системы и технологии

Практическая работа по предмету

Автоматизация управления предприятием

Отчет об обследовании

Сампо.ру

Выполнил студент 4 курса группы 22405:

О. А. Плугин

Проверил:

Р.В. Сошкин, кандидат технических наук

Петрозаводск — 2022

Оглавление

[1. Общие сведения об исследуемой организации 3](#_Toc191996266)

[1.1. Полное наименование организации 5](#_Toc191996267)

[1.2. Организационная модель 5](#_Toc191996268)

[1.2.1. Структура организации 5](#_Toc191996269)

[1.2.2. Структура управления 5](#_Toc191996270)

[1.3. Цели деятельности 6](#_Toc191996271)

[1.4. Миссия и стратегия организации 7](#_Toc191996272)

[1.4.1. Миссия 7](#_Toc191996273)

[1.4.2. Стратегия 7](#_Toc191996274)

[2. Исследование функций организации 10](#_Toc191996275)

# Общие сведения об исследуемой организации

Акционерное общество «Каре́льский ока́тыш» — российский производитель железорудного сырья, входит в «Северсталь». Горно-обогатительный комбинат находится в окрестностях города Костомукша, Республика Карелия.

В 1967 году Правительством СССР принято решение о начале проектирования горно-обогатительного комбината для разработки Костомукшского железорудного месторождения. В 1973 году подписано советско-финляндское соглашение о совместном строительстве комбината. 26 августа 1978 года начались вскрышные работы в карьере Костомукшского ГОКа.

14 сентября 1978 года Председатель Совета Министров СССР А. Косыгин и президент Финляндии У. Кекконен заложили первый камень в фундаменте первого корпуса комбината. 27 мая 1982 года была введена первая очередь комбината и получена первая пробная партия концентрата. 2 июля 1982 года Новолипецкому металлургическому комбинату отправлен первый эшелон с пробной партией 2800 тонн железорудного концентрата. 3 сентября 1983 года начались поставки окатышей в Финляндию.

15 марта 1993 года Костомукшский горно-обогатительный комбинат прошёл процесс приватизации, и получил наименование «Открытое акционерное общество „Карельский окатыш“».

С 1999 года входит в горнодобывающий (сырьевой) дивизион горно-металлургической компании «Северсталь». Предприятие занимает первое место в России по объёму производства железорудных окатышей — производит третью часть всех российских окатышей.

В разные годы комбинатом руководили И. А. Гетало, Н. П. Ершов, А. И. Поляков, Н. Л. Вяткин, А. М. Капурин, О. Ю. Михайлов, В. И. Гриненко, В. В. Васин, М. А. Воробьёв.

## Полное наименование организации

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КАРЕЛЬСКИЙ ОКАТЫШ»

## Организационная модель

ООО "Связьсервис" (Сампо.ру) представляет собой иерархическую структуру управления с выраженной централизацией, что позволяет эффективно координировать работу всех подразделений. Все ключевые решения принимаются руководством компании в соответствии с политикой основного владельца – ПАО "Башинформсвязь".

### Структура организации

Организация включает в себя следующие звенья:

* Во главе организации находится генеральный(управляющий) директор.
* Технический отдел (Сервисный центр)
* Отдел продаж и обслуживания клиентов
* Бухгалтерия
* IT-отдел

### Структура управления

Структура управления представлена на схеме 1.

* Генеральный директор – высшее руководство компании, ответственное за её управление.
* Технический отдел (Сервисный центр) отвечает за эксплуатацию и обслуживание сетевой инфраструктуры, отвечает за подключение новых клиентов
* Отдел продаж и обслуживания клиентов занимается привлечением новых клиентов и поддержкой существующих, тарифными планами и рекламой
* Бухгалтерия – ведет финансовый учет и отчетность
* IT-отдел занимается разработкой и поддержкой программного обеспечения, обеспечением работы серверов и безопасности данных



Схема - структура управления

## Цели деятельности

Основная цель деятельности компании — предоставление качественных услуг доступа в интернет и цифрового телевидения для жителей Петрозаводска и Республики Карелия. Компания стремится обеспечить надежное и стабильное подключение для соответствия потребностям клиентов в направлении Интернет- и ТВ-услуг

## Миссия и стратегия организации

### Миссия

Миссия компании заключается в предоставлении жителей Карелии современных и качественных услуг интернет-доступа и телекоммуникационных услуг, создавая комфортную цифровую среду для их жизни и бизнеса. Компания стремится предоставлять современные телекоммуникационные решения, обеспечивающие стабильный доступ к интернету, телевидению и другим цифровым сервисам, способствуя развитию информационного общества и удовлетворения потребностей клиента.

### Стратегия

Для достижения миссии и обеспечения конкурентоспособности и устойчивого развития компания «Сампо.ру» реализует стратегию, основанную на следующих ключевых направлениях:

* Повышение качества услуг
  + Улучшение оборудования, переход на более современные технологии.
  + Снижение времени обнаружения неисправностей за счет автоматизированного мониторинга и ускорение устранения сбоев за счет оптимизации работы технических специалистов.
  + Использование оборудования от проверенных поставщиков для обеспечения стабильности и надежности связи.
  + Контроль качества установки и технического обслуживания.
* Расширение зоны покрытия
  + Увеличение количества точек доступа.
  + Улучшение инфраструктуры связи для расширения зоны покрытия в отдаленных районах.
* Поддержка абонентов и клиентский сервис
  + Круглосуточная служба поддержки, быстрая обработка запросов клиентов.
  + Гибкие тарифные планы, учитывающие потребности различных групп пользователей, ориентирующихся на геолокацию клиентов.
  + Помощь по выбору оптимального тарифа и оборудования.
* Развитие дополнительных сервисов
  + Внедрение и развитие IPTV, облачных решений и сервисов «умного дома».
  + Создание новых цифровых продуктов на основе потребностей клиентов.
* Профессионализм и кадровое развитие
  + Повышение квалификации сотрудников, обучение и сертификация технического персонала.
  + Создание условий для быстрого и эффективного решения задач, связанных с использованием сети.
* Инновации
  + Внедрение современных технологий для повышения качества связи.
  + Снижение потребления электроэнергии за счет использования новых энергоэффективных решений и оборудования.

Стратегия компании отображена на схеме 2.



Схема - стратегия компании

# Исследование функций организации

## Описание основных видов деятельности

Основные виды деятельности компании «Сампо.ру» включают:

* Предоставление услуг доступа к интернету – подключение абонентов к сети, предоставление стабильного интернет-соединения
* Продажа и настройка оборудования – предоставление маршрутизаторов, модемов, ТВ-приставок и другого оборудования для клиентов, и их настройка для клиентов
* Обслуживание и техническая поддержка – диагностика, устранение неисправностей, консультации по вопросам работы сети

Основные виды деятельности изображены на схеме 3.



Схема – основные виды деятельности

## Описание вспомогательных видов деятельности

К вспомогательным видам деятельности относятся:

* Закупка оборудования – обеспечение наличия необходимых технических средств для клиентов и внутреннего использования
* Строительство телекоммуникационных объектов - выполнение работ по созданию и модернизации инфраструктуры связи, включая прокладку, настройку линий связи для обеспечения устойчивой работы и доступа к услугам в отдалённых районах

Дополнительные виды деятельности отображены на схеме 4.



Схема – дополнительные виды деятельности