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

«Сампо.ру» — один из ведущих интернет-провайдеров Республики Карелия, предоставляющий услуги высокоскоростного доступа в интернет, цифрового телевидения и дополнительных сервисов для физических и юридических лиц.

Компания зарекомендовала себя как надежный оператор связи, предлагая конкурентоспособные тарифы и качественное обслуживание клиентов.

Изначально известная как ООО «Связьсервис», компания активно развивалась и расширяла зону покрытия. В 2019 году произошло значимое событие в ее истории: полный пакет акций был выкуплен телекоммуникационной компанией ПАО «Башинформсвязь», дочерним предприятием ПАО «Ростелеком». Эта сделка дала компании новый импульс к развитию, позволив привлечь дополнительные инвестиции для модернизации инфраструктуры и выхода на новые рынки.

После смены владельца «Сампо.ру» анонсировала ряд стратегических изменений. В частности, компания заявила о снижении тарифов в районах Карелии, где ранее доминировал ее главный конкурент — интернет-провайдер «Ситилинк». Это стало важным шагом для повышения доступности качественного интернета в регионе.

На сегодняшний день «Сампо.ру» предоставляет широкий спектр телекоммуникационных услуг, среди которых:

* Доступ в интернет – стабильное соединение с возможностью выбора различных тарифов в зависимости от скорости и других опций
* Цифровое телевидение – набор телеканалов с возможностью подключения дополнительных пакетов
* Видеонаблюдение – сервис для частных клиентов и бизнеса, позволяющий контролировать происходящее на объекте в режиме реального времени



Изобр. 1 Логотип ООО "Сампо.ру"

До момента продажи «Сампо.ру» демонстрировала устойчивые финансовые результаты. В 2018 году компания отчиталась о прибыли в 42 млн рублей, а ее уставный капитал составил 8,77 млн рублей.

До 2019 года владельцами компании являлись отец и сын Шереметы, которые вошли в ТОП-30 самых богатых людей Карелии по версии издания «КарелИнформ». Однако после приобретения полного пакета акций ПАО «Башинформсвязь» вся операционная деятельность перешла под контроль нового инвестора.

С приходом нового собственника компания получила значительный капитал для дальнейшего роста. Это позволило предоставить конкуренцию «Ситилинку» в районах республики, снизить тарифные планы и внедрить новые услуги.

Таким образом, «Сампо.ру» остается важным игроком на рынке телекоммуникационных услуг в Карелии и продолжает развиваться в условиях растущей конкуренции.

## Полное наименование организации

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ИНТЕРНЕТ-КОМПАНИЯ САМПО.РУ"

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "СВЯЗЬСЕРВИС"

## 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 1 - 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 2 - 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 3 – 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 4 – дополнительные виды деятельности