# ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время, с развитием информационных технологий и Интернета, все большее количество компаний переходят на онлайн-формат деятельности. Одной из таких компаний является онлайн-школа креативных профессий «Логомашина учит». Цель нашего исследования – проанализировать бизнес-процессы данного предприятия и определить возможные пути их оптимизации. Анализ бизнес-процессов поможет выявить основные проблемы и узкие места в работе предприятия, а также предложить рекомендации по их устранению.

# Характеристика предметной области для проведения анализа предприятия

Характеристика онлайн-школа креативных профессий «Логомашина учит» для проведения анализ предприятия состоит из следующих основных пунктов:

1. Сокращенное наименование: Логомашина учит.
2. Организационно-правовая форма: Общество с ограниченной ответственностью (ООО).
3. Направления деятельности:

5.1 Онлайн-курсы по креативным профессиям (дизайн, иллюстрация, фотография, анимация, видео и звуковое производство, веб-разработка и другие направления);

5.2 Организация мастер-классов, лекций и других обучающих мероприятий;

5.3 Проведение конкурсов и выставок.

1. Общая характеристика: онлайн-школа креативных профессий «Логомашина учит» — это высокотехнологичный образовательный проект, который предоставляет обучение креативным профессиям через современные онлайн-технологии. Организация имеет широкую аудиторию – от начинающих дизайнеров до профессионалов, которые хотят повысить свою квалификацию.

# Бизнес-модель по шаблону А. Остервальдера для исследуемого предприятия представлена на данном рисунке. Из данной таблицы можно увидеть описание и визуализации бизнес-модели компании. Это позволяет представить ключевые аспекты бизнеса на одной странице, что упрощает понимание, обсуждение и изменение бизнес-модели.

# УРазработка стратегической карты для исследуемого предприятия

Основные индикаторы и инициативы для каждой из 4-х перспектив представлены на схеме

Исходя из построенной схемы перспектив можно составить взаимосвязь между ними:

* Успешное выполнение инициатив по финансовой составляющей позволит выделить больше ресурсов на обучение и развитие персонала, что, в свою очередь, повысит качество обучения и удовлетворенность клиентов, увеличит число клиентов и обеспечит устойчивое развитие бизнеса.
* Успешное обучение и развитие персонала позволит повысить качество обучения, что в свою очередь приведет к удовлетворенности клиентов и увеличению числа клиентов, что повысит прибыль ООО «Логомашина учит».

# Перечень основных БП, роли участников процессов, матрица ответственности

## 4.1 Бизнес-процесс

В целом, процесс на предприятии онлайн-школа креативных профессий «Логомашина учит» включает в себя привлечение потенциальных учеников, выбор курса и оплату, предоставление учебных материалов, консультации и поддержку в процессе обучения, проведение онлайн-мероприятий и выдачу сертификата. Представитель онлайн-школы связывается с потенциальным студентом для уточнения его потребностей и желаний в обучении. В ходе беседы студенту предоставляется информация о том, какие курсы доступны, какие навыки можно приобрести, какой формат обучения и др.

## 4.2 Общая характеристика процесса

Данный процесс можно отнести к процессу образования. Он является одновременно и процессом управления, так как он направлен на предоставление образовательных услуг. И процесс производства так как этот процесс связан с производством конечных продуктов и является основным. Для процессов управления этот процесс является процессом текущего управления, так как он ориентирован на управление существующими образовательными процессами и предоставлением качественного обучения своей аудитории.

## 4.3 Характеристика компонентов процесса

Результатом процесса является обучение студента и получение им сертификата о его окончании.

Потребителем процесса являются потенциальные и текущие студенты онлайн-школы креативных профессий «Логомашина учит».

Процесс инициируется обращением потенциального студента в онлайн-школу креативных профессий «Логомашина учит» или через различные рекламные каналы, такие как социальные сети или интернет-реклама.

Периодичность выполнения процесса зависит от выбранного курса студентом и может быть разной – от нескольких недель до нескольких месяцев.

Входами процесса являются информация об учебных материалах, заданиях, практических работах, оплата курсов и т.д.

Поставщиком процесса является сама онлайн-школа креативных профессий «Логомашина учит», которая предоставляет все необходимые материалы для обучения студентов.

Ключевыми показателями результативности процесса могут быть: количество учеников, прошедших курсы; время выполнения курсов; уровень удовлетворенности студентов обучением; количество выданных сертификатов об окончании курсов и т.д.

## 4.4 Функциональная декомпозиция бизнес-процесса

Исследуемый процесс был разбит сначала на крупные функции-этапы; затем каждую из этих функций — на более мелкие функции-подэтапы. Выделенные функции подэтапы (или некоторые из них) разбиты на еще более мелкие функции-операции и детализированы отдельные операции.

В целом, процесс обучения на предприятии онлайн-школа креативных профессий «Логомашина учит» включает в себя множество функций-этапов, каждый из которых имеет свои подэтапы и требует индивидуального подхода.

Иерархия функций в виде схемы помогает лучше понять структуру процесса обучения.

## 4.5 Выделение структурных элементов функций

Исходя из таблицы можно увидеть что некоторые элементы у разных функций совпадают, в честности Преподаватели являются исполнителями в функциях Предоставление учебных материалов и Консультации и поддержка в процессе обучения. Из этого можно сделать вывод что данные элементы являются более обобщенными.

## 4.6 Описание функциональной организационной структуры

Разработана функциональная организационная структура компании, представленная в приложении Г. В структуре представлены как подразделения, участвующие в выполнении процесса, так и другие подразделения.

## 4.7 Матрица ответственности

Построена и заполнена матрица ответственности. Одной «координатой» в такой матрице выступает деятельность, а другой — элементы ролевой или административно-штатной структуры. Использовалась разновидность матриц ответственности матрица RACI.

На основе составления матрицы ответственности сделаны следующие выводы:

1. Основным исполнителем является – преподаватель.
2. Фактически, оповещение получается начальники своих отделов, так как они стоят во главе и им нужно отчитываться перед основателями/директорами за проделанную деятельность их отдела.
3. В целом, ответственность и обязанности сотрудников распределены с учетом их должностных обязанностей и соответствуют регламенту организации. Радикальные изменения не требуются.

# Моделирование, анализ и оптимизация бизнес процесса

## 5.1 Был выбран подпроцесс Выбор курса и оплата и построена модель процесса (AS-IS) в нотации BPMN. На ней изображен процесс между клиентом и менеджером по продажам, с момента оставления заявки до получения курса клиентом.

В результате проведенного анализа наблюдается длительное время обработки заказа, повышенная себестоимость 1 заказа и низкое количество завершенных заказов. Данные факторы складываются из-за того что мало менеджеров и отсутствует дополнительное предложение.

## 5.2 Из результатов полученных в ходе симуляции были разработаны 2 варианта альтернативных процесса:

5.2.1 Процесс с добавлением 5 новых менеджеров по продаже. Добавление новых менеджеров, позволит увеличить скорость обработки заказов, количество и процент закрытия в оплату.

5.2.2 В процесс добавим новую задачу: Предложение других курсов или дополнительных материалов.

## 5.2 Расчет производительности, себестоимости и эффективности процесса предложенных альтернативных вариантов.

Из таблицы можно сделать вывод, что в ходе найма дополнительных сотрудников и внедрения дополнительного предложения, увеличилась прибыль, процент продаж а также уменьшилось среднее время обработки заказа. Что позволяет закрывать заказы чаще и эффективнее.