

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ №4

### Скородумов Егор

Необходимо изучить четыре модели, которые были построены моими коллегами, и написать рецензию.

#### Рецензий №1. Модель Лопуховой Полины, вариант №1



**Название:** "Получение пропуска"

**Цель:** Минимизировать время получения пропуска при высокой безопасности

**Метрика:** Отношение безопасности (насколько точно можно удостоверить личность посетителя и его цели) ко времени получения пропуска

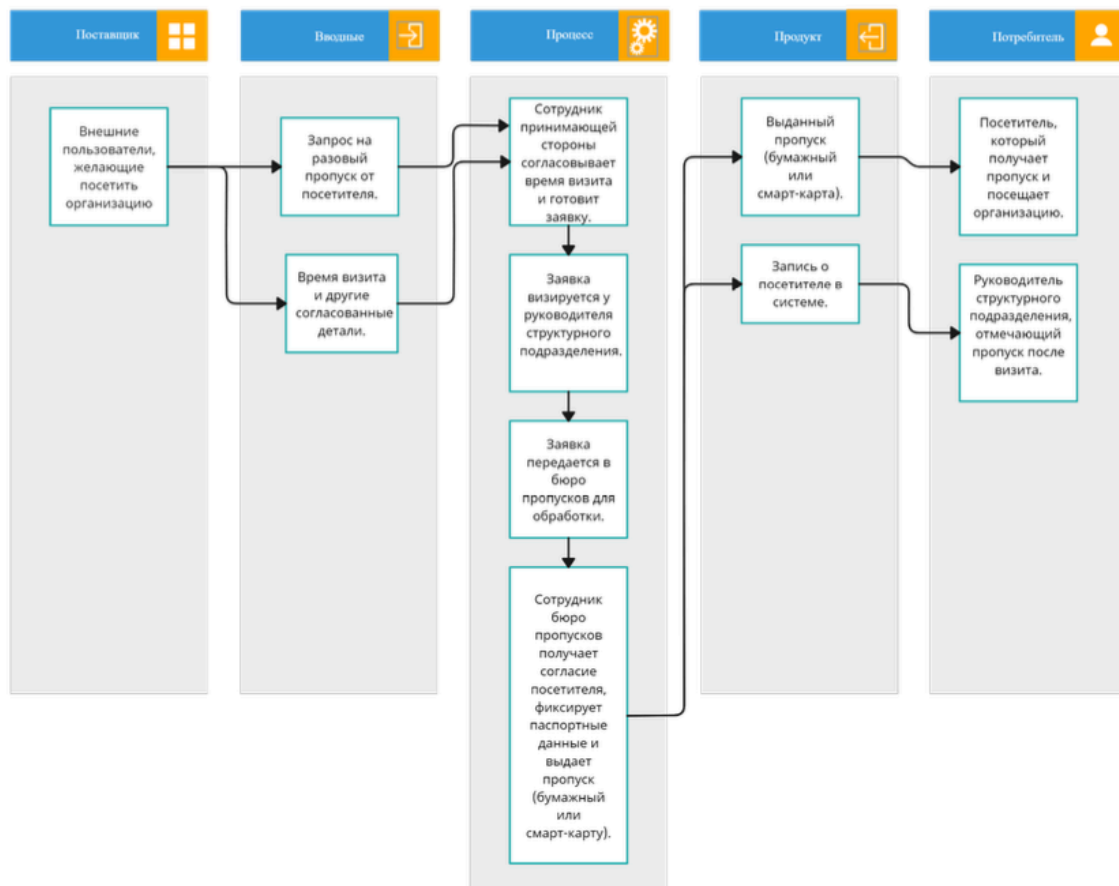
#### Достоинства:

- Цель отражает требования первичного потребителя.
- Метрика соответствует цели
- Правильно указаны потребители
- Правильно указаны выходы
- Правильно указаны процессы
- Правильно указаны входы
- Понятное и красивое оформление

#### Недостатки:

- В цели не хватает прилагательных.
- Можно дополнить поставщиков.

## Рецензий №2. Модель Ефимова Егора, вариант №1



Цель: Улучшить эффективность процесса выдачи разовых пропусков для посетителей организации.

Метрика: Среднее время обработки заявки на выдачу разового пропуска.

### Достоинства:

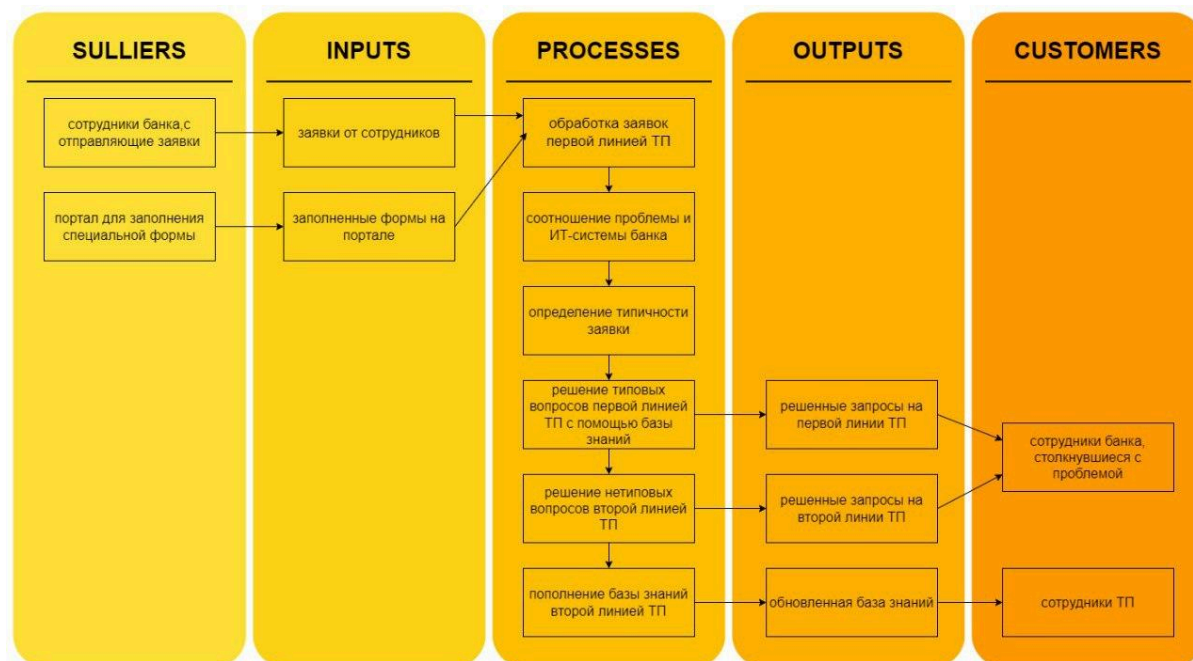
- По смыслу правильная цель, но имеющая недостатки.
- Частично верная метрика.
- Понятное и красивое оформление.

### Недостатки:

- Не хватает поставщиков (например, сотрудников, которые оформляют заявку, делают пропуск и так далее).
- Входных данных может быть больше (не хватает, как минимум, паспорта, заявки и так далее). Имеющиеся входы недостаточно подробные.
- Процессы можно разбить на более маленькие блоки, чтобы была лучше понятна деятельность, а также добавить некоторые процессы.
- Не хватает выходов (продуктов).

- В цели нет прилагательных, помогающих отразить требования потребителя.
- Используется абстрактная формулировка “эффективность”.
- Метрика не полностью соответствует цели.

### Рецензий №3. Модель Юськаевой Ренаты, вариант №2



Цель БП - быстрое решение проблем сотрудников для непрерывной работы банка

Метрика БП - увеличение доли запросов, для которых в базе знаний есть решения; время реакции на запросы; частота повторяющихся запросов; доля перенаправленных запросов

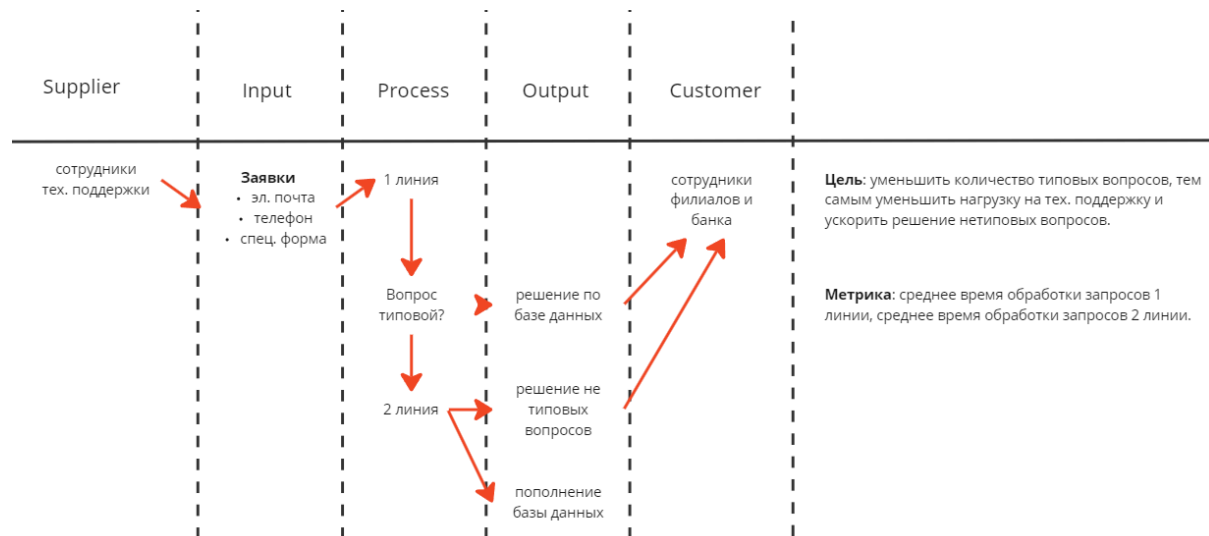
#### Достоинства:

- Частично верная цель.
- Правильно указаны потребители.
- Правильно указаны выходы.
- Хорошие процессы.
- Понятное и красивое оформление.

#### Недостатки:

- Метрика не соответствует цели.
- Непонятная формулировка метрики.
- Не хватает входов (например, для работы точно нужен компьютер или ноутбук).
- Так как не хватает входов, то и поставщиков не хватает.
- Можно дополнить процессы.

## Рецензий №4. Модель Стасин Матвей, вариант №2



### Достоинства:

- Частично верная цель.
- Правильно указаны потребители.
- Правильно указаны выходы.
- Понятное и красивое оформление.

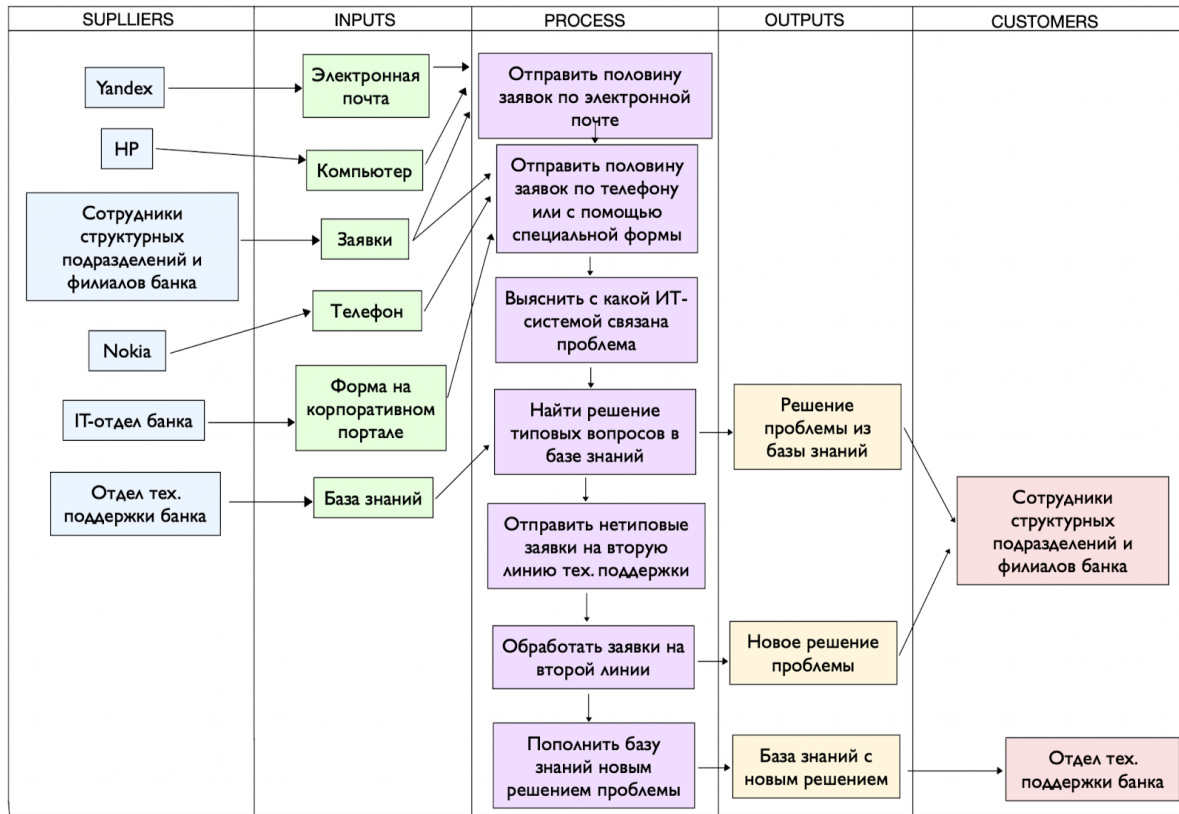
### Недостатки:

- Метрика не соответствует цели.
- Не хватает входов (только заявок точно не хватит).
- Не хватает поставщиков даже для имеющихся входов (например, у почты есть компания, которая управляет ею).
- Процессы не расписаны (по сути их вообще нет).
- В цели нет прилагательных.

## Моя модель

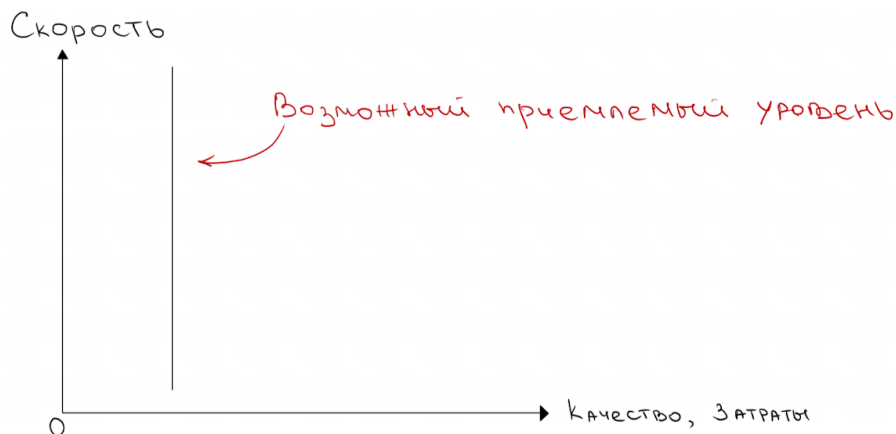
С учетом просмотренных работ моих коллег была составлена и доработана моя модель SIPOC для бизнес-процесса "Техническая поддержка".

### ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА



**Цель:** Обеспечение быстрого и точного решения возникающих проблем с минимальными потерями качества и затратами.

**Метрика:** Отношение количества выполненных заявок к затратам и качеству.



В процессе работы была изучена ситуация работы технической поддержки банка, составлена SIPOC модель и сформулированы цель и метрика.

Я научился составлять SIPOC модель, выявлять цель бизнес-процесса.

Проблемы:

- 1) Было тяжело найти коллег со 2 вариантом, поэтому ушло много времени на поиски, что повлияло на качество работы.
- 2) Были сложности с пониманием варианта, несколько запутанная система работы тех. поддержки.
- 3) Также есть проблемы с формулированием цели и метрики.

Вопросы:

- 1) Хотелось бы подробнее узнать: как сформулировать цель и метрику именно в данных вариантах практического задания?
- 2) Может ли быть несколько метрик, что с этим делать, если да?