МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет

информационных технологий, механики и оптики»

Теория систем и системный анализ

Лабораторная работа №7

Интегральная оценка качества бизнес-процесса с применением метрик

Выполнили: студентки группы М3310

Тарасова Анастасия

Галаева Анастасия

Проверила:

Ватьян Александра Сергеевна

Санкт-Петербург, 2018

***Цель:*** *Ознакомиться с методами интегральной оценки качества бизнес-процесс*

***Задания на работу***

1. *Для сценариев обработки объектов управления ЕСМ, сформированных в лабораторной работе №5, предложить набор KPI. Проверить соответствие предложенных KPI требованиям п. 1°.*
2. Доля цикла обработки заказов потребителей
3. Доля цикла комплектации заказа
4. Доля цикла доставки заказа
5. Доля задержанных заказов
6. Доля числа возвратов заказов
7. Время пополнения запасов
8. Доля брака закупаемой продукции
9. Доля просроченных доставок
10. Доля затрат на хранение товарно-материальных запасов
11. Коэффициент использования объема склада
12. *Для каждого из предложенных KPI составить формулу расчета.*



1. *Задать входящие в формулы п. 3 количественные значения коэффициентов, проведя экспертную оценку деятельности подразделения.* *Построить единый критерий эффективности структурного подразделения.*

