**Вариант № 17.**

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Претензионная работа», отвечающей за защиту прав предприятия от недобросовестных поставщиков.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Полная и своевременная защита имущественных прав предприятия в случае поставки поставщиками некондиционных материалов.

2. **Основные задачи**, которое решает отдел. Регистрация жалоб бизнес-единиц предприятия на поставку некондиционных материалов поставщиками. Выставление претензий поставщикам и переговоры об урегулировании. Взыскание ущерба по претензиям.

3. **Описание предметной области.**

В случае обнаружения поставки некондиционного материала поставщиками бизнес-единицы предприятия оформляют акт несоответствия, в котором указывают некондиционный материал, по какому договору он был поставлен и какова величина ущерба, а затем передают его в бизнес-единицу «Претензионная работа». Менеджеры бизнес-единицы «Претензионная работа» формируют официальную претензию к поставщику. Затем они ведут переговоры об урегулировании ущерба. Если предприятие-виновник принимает решение согласиться, в этом случае выписывается платежное поручение на перечисление денег по претензии. В противном случае не реагируют, либо пишут письмо-отказ в претензии. Поступившее возмещение либо отказ в нем фиксируется менеджерами бизнес-единицы «Претензионная работа». По результатам претензионной работы менеджером проводится анализ степени возмещения предъявленного ущерба.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Поставщики, Бизнес-единицы, Договоры, Материалы, Претензии, Документы на возмещение (включая отказы).

**Описание улучшаемой системы в терминах теории систем и прикладного системного анализа.**

* **Система.**

Регистрация жалоб бизнес-единиц предприятия на поставку некондиционных материалов поставщиками (бизнес единица “Защита имущественных прав предприятия”, отвечающая за выставление претензий поставщикам и переговоры об урегулировании, а также взыскание ущерба по претензиям.

• **Взаимодействующие системы**

* Поставщики

**• Компоненты (элементы, подсистемы) системы** – любая система определяется через её состав. Эти компоненты и связи между ними создают свойства системы, её сущностные характеристики.

* Функциональные подсистемы
  + - Подсистема регистрации жалоб
    - Подсистема формирования претензий
    - Подсистема урегулирования претензий
    - Подсистема получения расчетов по претензиям
    - Подсистема фиксации итогов претензии
    - Подсистема анализа претензии и возмещения убытков

• **Процесс** – динамическое изменение системы во времени.

Действия, направленные на достижение главной цели системы – Полная и своевременная защита имущественных прав предприятия в случае поставки поставщиками некондиционных материалов.

**• Состояние** – положение системы относительно других её положений*.*

Значения на каждый момент времени показателей системы:

1. Список недобросовестных поставщиков.
2. Список имеющихся некондиционных материалов.
3. Список отправленных претензий поставщикам.
4. Список возмещенного ущерба.
5. Список анализированных претензий.
6. Объем возмещенного ущерба.
7. Количество некондиционного материала.
8. Объем невозмещенного ущерба.

• **Системный эффект (синергия)** – понятие используется для описания явлений, при котором целое всегда больше или меньше, чем сумма частей, составляющих это целое. Система функционирует до тех пор, пока отношения между компонентами системы не приобретают антагонистического характера.

Связи между подсистемами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Система отправитель | Связь | Система получатель |
| Подсистема регистрации жалоб | Первичные данные о претензии | Подсистема формирования претензий |
| Подсистема формирования претензий | Формирование основной идеи претензии | Подсистема урегулирования претензий |
| Подсистема урегулирования претензий | Создание условий для устранения претензии | Подсистема получения расчетов по претензиям |
| Подсистема получения расчетов по претензиям | Получение удовлетворения или отказа в удовлетворении претензии | Подсистема фиксации итогов претензии |
| Подсистема фиксации итогов претензии | Фиксация удовлетворения или отказа в удовлетворении претензии | Подсистема анализа претензии и возмещения убытков |
| Подсистема анализа претензии и возмещения убытков | Анализ произошедших действий | Менеджер |

• Цель – желаемые будущие состояния системы в заданный момент времени

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | Желаемое состояние |
| Список недобросовестных поставщиков | Сотрудничество с надежными поставщиками |
| Список имеющихся некондиционных материалов | Отсутствие закупок ненадежных материалов |
| Список отправленных заявок поставщикам | Проведение всех составленных заявок |
| Список возмещенного ущерба | Уменьшение непредвиденных расходов |
| Список анализированных претензий | Соответствие списку требований |
| Объем возмещенного ущерба | Полное возмещение ущерба |
| Количество некондиционного материала. | Отсутствие некондиционного материала |
| Объем невозмещенного ущерба. | Отсутствие невозмещенного ущерба |

• Граница системы – любые материальные и нематериальные ограничители, отделяющие систему от внешней среды.

К системе относится:

Деятельность сотрудников организации в рамках выполнения функций бизнес-единицы.

Вне системы находятся:

1. Деятельность органов власти, юридических фирм;
2. Деятельность организаций перевозки;
3. Деятельность поставщиков.

• Главная проблема владельца системы:

Владелец стремится исключить расходы на некондиционный материал, и своевременная защита предприятия.

• Список стейкхолдеров:

1) Сотрудники.

2) Операторы услуг.

3) Контролирующий орган.

4) Поставщики.

• Языки конфигуратора:

1) Язык в форме делового стиля, для правильного обращения и описания претензий

2) Язык, специализирующийся на материалах предприятия