# **ЗАДАНИЕ**

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Обеспечение качества», отвечающей за защиту прав клиентов предприятия и устранение их замечаний.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Полное и своевременное выявление и устранение жалоб клиентов на качество продукции и услуг предприятия.

2. **Основные задачи**, которое решает отдел. Сбор замечаний клиентов, выявление причины замечаний и виновного подразделения, формирование планов устранения несоответствий, контроль их выполнения, анализ динамики претензий.

3. **Описание предметной области.**

В ходе оказания услуг клиентам предприятия у них возникают претензии к качеству. Менеджеры бизнес-единицы «Обеспечение качества» собирают жалобы клиентов, фиксируя дату поступления, услугу, на которую пожаловался клиент, суть жалобы, причины дефекта. Для каждой выявленной причины жалоб составляется план мероприятий по ее устранению. В плане указывается, какая бизнес-единица какие работы и в какой срок обязана выполнить. В процессе выполнения каждая выполненная работа отмечается фактической датой выполнения. Менеджер бизнес-единицы «Обеспечение качества» контролирует полноту и своевременность планов, а также частоту жалоб в разрезе услуг и в разрезе причин возникновения.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Услуги, Жалобы, Причины, Бизнес-единицы, Планы работ.

# **ОПИСАНИЕ УЛУЧШАЕМОЙ СИСТЕМЫ В ТЕРМИНАХ ТЕОРИИ СИСТЕМ И ПРИКЛАДНОГО СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА.**

* **Система:**

Служба поддержки и обработки жалоб клиентов (бизнес-единица «Обеспечение качества», отвечающая за защиту прав клиентов предприятия и устранение их замечаний).

* **Взаимодействующие системы:**
  + Клиенты;
  + Менеджер качества;
  + Подразделения предприятия.
* **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 клиентов;
    - Разработка плана устранения жалоб и мониторинг их выполнения;
    - Подсистема взаимодействия с подразделениями предприятия;
    - Подсистема контроля качества услуг;
    - Подсистема анализа динамики жалоб и причины их возникновения и классификация.
  + **Процесс** *–* динамическое изменение системы во времени.

Действия, направленные на достижение главной цели системы – полное и своевременное устранение дефектов продукции по жалобам клиентов.

* + **Состояние** *–* положение системы относительно других её положений.
    - Значения на каждый момент времени показателей системы
      * Список жалоб клиентов;
      * Список и состояние плана по устранению жалоб;
      * Статус выполнения работ подразделениями предприятия;
      * Состояние качества услуг;
      * Статус и состояние жалоб и их причины.
  + **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 клиентов | Информация о дефекте продукции от клиентов | Разработка плана устранения жалоб и мониторинг их выполнения |
| Разработка плана устранения жалоб и мониторинг их выполнения | План работ и ответственное за это подразделение | Подсистема взаимодействия с подразделениями предприятия |
| Подсистема взаимодействия с подразделениями предприятия | Поручение на выполнение работ по устранению дефектов продукции | Подразделения предприятия |
| Подсистема контроля качества услуг | Сведения о проделанных работах | Менеджер качества |
| Подсистема анализа динамики жалоб и причины их возникновения и классификация | Сведения о причинах жалоб клиентов | Подсистема контроля качества услуг |

* + **Цель –** желаемые будущие состояния системы в заданный момент времени

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Желаемое состояние** |
| Список жалоб клиентов | Минимальное количество жалоб |
| Список и состояние плана по устранению жалоб | Максимально подробный план работ  Минимальное затраченное время на выполнение |
| Статус выполнения работ подразделениями предприятия | Максимально быстрое реагирование |
| Состояние качества услуг | Полное удовлетворение со стороны клиентов  Максимально короткие сроки |
| Статус и состояние жалоб и их причины | Отсутствие неразрешённых жалоб |

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

**К системе относится:**

Деятельность менеджера качества в рамках выполнения функций бизнес-единицы.

**Вне системы находятся:**

* + - Деятельность клиентов;
    - Деятельность подразделений предприятия.
  + **Главная проблема владельца системы:**

Владелец стремится сохранить клиентов

* + **Список стейкхолдеров:** 
    - Клиенты;
    - Менеджер качества;
    - Подразделения предприятия;
    - Контролирующие органы;
    - Фирма-консультант, привлечённая для решения проблемы.
  + **Языки конфигуратора:** 
    - Язык стандартизации;
    - Язык бухгалтерского учёта.