

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«МИРЭА − Российский технологический университет»

**РТУ МИРЭА**

**Институт информационных технологий (ИИТ)**

**Кафедра практической и прикладной информатики (ППИ)**

**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ**

по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов»

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Практическое занятие № 7** |
| Студент группы | ИКБО-20-22, Шумахер М. Е. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ИНБО-01-17 |  |  | (подпись) |
| Преподаватель | Карамышев А. Н. |  |  |

(подпись)

Отчет представлен « » сентября 2024г.

Москва 2024 г.

# Цель занятия

Научиться исследовать бизнес-процесс и его подпроцессы, разбивать их на составляющие.

# Постановка задачи

**Задание 1**

Компания ООО «IT для всех» ведет бизнес по разработке ПО для различного круга организаций: государственных и частных компаний, с целью получения чистой прибыли от разработки ПО для конкретных заказчиков на основе заключаемых договоров. Возглавляет компанию Генеральный директор Иванов И.И., являющийся учредителем компании, главным бухгалтером является Петрова А.А., которая учитывает и контролирует затраты, а также поступление денежных средств от заказчиков. Компания имеет штат из 35 сотрудников, необходимое материальное обеспечение. Непосредственную работу по заключению договоров осуществляет Отдел по работе с клиентами, в частности Менеджер Сидоров К.К. В штате сотрудников есть 3 менеджера проектов, которые управляют разработкой ПО и используют человеческие ресурсы, программное и аппаратное обеспечение.

Построить схему бизнес-процесса на уровне предприятия и на уровне процессов «Заключить договор», «Разработка ПО» (без внедрения ПО и обучения персонала), заполнив таблицу

|  |  |
| --- | --- |
| Название процесса |  |
| Владелец |  |
| Вход |  |
| Выход |  |
| Ресурсы |  |
| Поставщик |  |
| Получатель |  |

**Задание 2**

По построенным таблицам Задания 1 определить внешних и внутренних поставщиков и пользователей.

**Задание 3**

В рамках бизнес-процесса «Разработка ПО» в компании ООО «Информатизация бизнес-процессов» осуществляется подпроцесс «Внедрение ПО», заключающееся в установке ПО у заказчика с обучением персонала. Сформировать таблицу подпроцесса «Внедрение ПО», определить внешних и внутренних поставщиков и пользователей.

# Ход работы

## Задание 1

Построенные таблицы для процессов:

*Таблица 1 – схема для процесса «Заключить договор»*

|  |  |
| --- | --- |
| Название процесса | Заключить договор |
| Владелец | Менеджер отдела продаж |
| Вход | Заявка от клиента, требования к ПО |
| Выход | Подписанный договор |
| Ресурсы | Время менеджера, документы, юридическое сопровождение |
| Поставщик | Клиенты, отдел продаж |
| Получатель | Клиенты, юридический отдел, бухгалтерия |

*Таблица 2 – схема для процесса «Разработка ПО»*

|  |  |
| --- | --- |
| Название процесса | Заключить договор |
| Владелец | Разработчики ПО, проектные менеджеры |
| Вход | Требования от клиентов, техническое задание |
| Выход | Программное обеспечение, отчет по проекту |
| Ресурсы | Человеческие ресурсы (разработчики), программное обеспечение, оборудование |
| Поставщик | Технический отдел, заказчик |
| Получатель | Заказчики, отдел внедрения |

## Задание 2

Для второго задания нужно на основании первой таблицы определить внешних и внутренних поставщиков и пользователей для каждого процесса из первого задания: «Заключить договор», «Разработка ПО».

Определение внешних и внутренних поставщиков и пользователей:

**Процесс «Заключить договор»:**

* **Внешние поставщики:** Клиенты (предоставляют запросы на разработку ПО, требования).
* **Внутренние поставщики:** Отдел продаж (менеджеры, которые ведут переговоры и готовят договоры), юридический отдел (для проверки документов).
* **Внешние пользователи:** Клиенты (получают готовый договор).
* **Внутренние пользователи:** Бухгалтерия (для учета доходов), отдел разработки (для начала работы по договору).

**Процесс «Разработка ПО»**

* **Внешние поставщики:** Заказчики (предоставляют техническое задание, требования к разработке).
* **Внутренние поставщики:** Отдел проектирования и аналитики (предоставляют готовую концепцию проекта), системные администраторы (поддерживают инфраструктуру для разработки).
* **Внешние пользователи:** Клиенты (получают готовый продукт — ПО).
* **Внутренние пользователи:** Отдел внедрения (для дальнейшей работы с ПО и его установки у клиентов), отдел тестирования (для проверки качества ПО).

## Задание 3

Сформированная таблица для подпроцесса «Внедрение ПО».

*Таблица 3 – схема для подпроцесса «Внедрение ПО»*

|  |  |
| --- | --- |
| Название процесса | Внедрение ПО |
| Владелец | Отдел внедрения, технические специалисты |
| Вход | Готовое ПО, техническая документация, инструкции по установке |
| Выход | Установленное ПО, обученный персонал клиента |
| Ресурсы | Технические специалисты, оборудование заказчика, серверы, инструкции, учебные материалы |
| Поставщик | Внутренние: отдел разработки ПО, документационный отдел. Внешние: сторонние поставщики оборудования, интернет-провайдеры (для настройки сети) |
| Получатель | Внутренние: отдел поддержки клиентов, бухгалтерия (для отчетности). Внешние: заказчики (клиенты), IT-отдел заказчика |

Также были определены внешние и внутренние поставщики и пользователи.

**Подпроцесс «Внедрение ПО»**

* **Внешние поставщики:** Интернет-провайдеры, поставщики оборудования (при необходимости), заказчики (предоставляют необходимую инфраструктуру для установки ПО).
* **Внутренние поставщики:** Отдел разработки (передает готовый продукт), документационный отдел (предоставляет инструкции и документацию), отдел технической поддержки (для настройки и обучения).
* **Внешние пользователи:** Клиенты, IT-отдел заказчика (получают установленное ПО и обучение).
* **Внутренние пользователи:** Бухгалтерия (для учета выполненных работ), отдел поддержки клиентов (для дальнейшего сопровождения ПО).

# вывод

Получен навык исследования бизнес-процесса и его подпроцессов, разбиения их на составляющие.