**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«Сибирский государственный университет науки и технологий**

**имени академика М.Ф. Решетнева»**

Институт инженерной экономики

Кафедра информационно-экономических систем

ОТЧЕТ ПО ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЕ №2

Модель IDEF0 бизнес-процессов объекта автоматизации

тема

Преподаватель Василенко И.В.

инициалы, фамилия

Обучающийся БПЭ21-01, 211510042 Степанов В.А. номер группы, зачетной книжки инициалы, фамилия

Красноярск 2023

### **ВВЕДЕНИЕ**

[**ВВЕДЕНИЕ** 2](#_Toc147870710)

[**ОПИСАНИЕ МЕТОДОЛОГИИ IDEF0** 3](#_Toc147870711)

[**ВЕРХНИЙ УРОВЕНЬ ДЕКОМПОЗИЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА** 4](#_Toc147870712)

### **ОПИСАНИЕ МЕТОДОЛОГИИ IDEF0**

На рисунке 1 показана диаграмма, на которой представлена взаимодействие системы с внешним миром, а в таблице 1 показаны связи.

Таблица 1 - Таблица связей

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ВХОД** | **ВЫХОД** | **УПРАВЛЕНИЕ** | **МЕХАНИЗМ** |
| Жалобы на качество услуг предприятия | Информация о выполненных работах по устранению причин претензий | Политика и процедуры сбора и обработки жалоб клиентов, стандарты и требования к качеству услуг предприятия | Менеджер качества |
| Жалобы на качество услуг предприятия | План мероприятий по устранению причин претензий клиентов | Политика и процедуры сбора и обработки жалоб клиентов, стандарты и требования к качеству услуг предприятия | Менеджер качества, персонал предприятия |
| Жалобы на качество услуг предприятия | Отчёт о частоте и структуре претензий клиентов и причин возникновения | Политика и процедуры сбора и обработки жалоб клиентов, стандарты и требования к качеству услуг предприятия | Менеджер качества |



Рисунок 1 – Диаграмма A-0 нотации IDEF0

### **ВЕРХНИЙ УРОВЕНЬ ДЕКОМПОЗИЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА**



Рисунок 2 - Диаграмма бизнес-процессов верхнего уровня

На рисунке 2 показано, как взаимодействуют подсистемы системы друг с другом, а также с внешними системами.

1. Сначала на вход поступает «Жалоба на качество услуг предприятия» в подсистему «Сбор и регистрация жалоб клиентов». Управление в данной подсистеме — это «Политика и процедуры сбора и обработки жалоб клиентов» и «Стандарты и требования к качеству услуг предприятия», а механизм – «Менеджер качества». В данной подсистеме собираются жалобы, поступающие от клиентов;
2. После этого жалоба анализируется и классифицируется в подсистеме «Анализ и классификация причины жалобы клиента». Это нужно для того, чтобы к какому типу относится жалоба. Управление в данной подсистеме — это «Политика и процедуры сбора и обработки жалоб клиентов» и «Стандарты и требования к качеству услуг предприятия», а механизм – «Менеджер качества»;
3. После того, как жалоба была проанализирована и классифицирована по неё разрабатывается план работ в подсистеме «Разработка плана на основе анализа причины жалобы клиента». Это необходимо для того, чтобы персонал предприятия следовал по инструкциям. Управление в данной подсистеме – это «Стандарты и требования к качеству услуг предприятия», а механизм – «Менеджер качества» Выходом в данной подсистеме является «План мероприятий по устранению причин претензий клиентов»;
4. Затем производится работы по устранению причины жалобы клиента по разработанному плану работ в подсистеме «Выполнение работ по устранению причин жалоб клиентов». Управление в данной подсистеме – это «Стандарты и требования к качеству услуг предприятия», а механизм – «Персонал предприятия»;
5. Дальше проводится проверка качества проделанных работ в подсистеме «Контроль и мониторинг за выполнением работ». Это нужно для того, чтобы не допустить повторной жалобы от клиента. Управление в данной подсистеме – это «Стандарты и требования к качеству услуг предприятия», а механизм – «Менеджер качества»;
6. В заключении после проведения всех работ составляется отчёт о частоте жалоб и их причинах в подсистеме «Отчётность о частоте жалоб и их причинах». Это нужно для того, чтобы проверить качество проделанных работ. Управление в данной подсистеме – это «Стандарты и требования к качеству услуг предприятия», а механизм – «Менеджер качества». Выходом в данной подсистеме является «Отчёт о частоте и структуре претензий клиентов и причин возникновения» и «Информация о выполненных работах по устранению причин претензий»;