Солопова Альбина, группа БПЭ22-02

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).

**Система**: Полная и своевременная защита прав предприятия от недобросовестных поставщиков.

**Взаимодействующие системы**:

1. Поставщики материала.
2. Предприятие – виновник.
3. Банковские компании.
4. Арбитражный суд.

**Функциональные подсистемы:**

1. Подсистема регистрации жалоб предприятия на поставку некондиционных материалов поставщиками.
2. Подсистема обработки жалоб.
3. Подсистема выставления претензий поставщикам.
4. Подсистема анализ степени возмещения предъявленного ущерба (отчеты).

**Процесс**: Полная и своевременная защита имущественных прав предприятия в случае поставки поставщиками некондиционных материалов.

**Состояние:**

1. Список поставленных материала.
2. Список кондиционного материала.
3. Список некондиционного материала.
4. Сумма прибыли предприятия.
5. Сумма убытков, вызванных использованием некондиционных материалов.
6. Количество обработанных жалоб.
7. Количество подданых предприятием претензий к поставщикам в случае поставки некондиционных материалов.
8. Список выписанных платежных поручений на перечисление денег по претензии.
9. Количество писем-отказов в претензии.
10. Рейтинг поставщиков по надежности и качеству поставленных материалов.

**Связи между подсистемами:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Система отправитель | Связь | Система получатель |
| Подсистема регистрации жалоб предприятия на поставку некондиционных материалов поставщикам | Информация о жалобе | Подсистема обработки жалоб |
| Подсистема обработки жалоб | Акт несоответствия, в котором указывают некондиционный материал, и величина ущерба | Подсистема выставления претензий поставщикам |
| Подсистема выставления претензий поставщикам | Официальная претензия | Поставщик материалов |
| Подсистема анализ степени возмещения предъявленного ущерба | Платежное поручение на перечисление денег по претензии, отчеты | Менеджер бизнес-единицы |

**Цель:**

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | Желаемое состояние |
| Список поставленного материала | Полный список всех поставленных материалов |
| Список кондиционного материала | Полный список всех кондиционных материалов, которые соответствуют |
| Список некондиционного материала | Нулевой список некондиционного материала. |
| Сумма прибыли предприятия | Максимальная сумма прибыли |
| Сумма убытков, вызванных использованием некондиционных материалов | Минимальная сумма убытков, вызванных использованием некондиционных материалов |
| Количество обработанных жалоб | Максимальное количество обработанных жалоб |
| Количество подданых предприятием претензий к поставщику в случае поставки некондиционных материалов | Отсутствие поданных предприятием претензий к поставщику в случае поставки некондиционных материалов |
| Список выписанных платежных поручений на перечисление денег по претензии | Полное и точное описание каждого платежа |
| Количество писем-отказов в претензии | Отсутствие отправленных писем-отказов предприятием-виновником |
| Рейтинг поставщиков по надежности и качеству поставленных материалов | Рейтинг поставщиков будет состоять только из надежных и качественных поставщиков. |

**Граница системы:**

К системе относится:

Деятельность владельца предприятия в рамках выполнения бизнес-единицы.

Вне системы находятся:

1. Деятельность поставщиков материала.
2. Деятельность предприятия – виновника.
3. Деятельность банковских компаний.
4. Деятельность арбитражного суда.

**Главная проблема владельца системы:**

Владелец стремиться улучшить процедуры контроля качества материалов и проверку, сертификацию поставщиков.

**Список стейкхолдеров:**

1. Поставщики материалов
2. Предприятие-виновник
3. Финансовый отдел предприятия
4. Юридический отдел предприятия
5. Владелец предприятия
6. Менеджеры бизнес-единицы
7. Банковские компании
8. Арбитражный суд

**Языки конфигуратора:**

1. Язык финансов (учет ущерба, выписывание платежных поручений, контроль за поступлением денег от поставщиков и фиксацию данных о возмещении либо отказе в нем)
2. Юридический язык (оформление акта несоответствия, формирование и отправка официальной претензии, формирование и отправка официальной претензии)