АНАЛИЗ И ОПТИМИЗАЦИЯ

БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Ахматов Александр Владимирович

Дата выполнения: 30.03.2024г.

Оглавление

[Введение 2](#_Toc162711856)

[Описание работы 2](#_Toc162711857)

[Работа с моделью TO BE 3](#_Toc162711858)

[Приложения: 4](#_Toc162711859)

# Введение

В современном мире, где рыночные условия меняются с невероятной скоростью, оптимизация бизнес-процессов становится не просто желательной, а крайне необходимой задачей для предприятий и компаний, стремящихся к эффективности и конкурентоспособности.

Оптимально настроенные бизнес-процессы позволяют не только значительно сократить издержки и повысить продуктивность труда, но и улучшить качество конечной продукции или услуги, что, в свою очередь, приводит к росту удовлетворенности клиентов и увеличению прибыли.

# Описание практической работы

В данной работе сделан анализ неидеального процесса интернет-магазина от поиска товара в интернет-магазине до получения его покупателем.

Также дана оценка времени, затрачиваемого на этот процесс покупателем, определены проблемы и описан покупательский опыт, даны рекомендации по улучшению ситуации. Модель бизнес-процесса описана в нотации BPMN. После чего сделана попытка улучшить этот бизнес-процесс, сделать новую модель и описать новый покупательский опыт.

В ходе работы в основном использовался личный опыт автора работы по покупке товаров в интернет-магазине с добавлением нескольких воображаемых деталей. На основании этого в нотации BPMN был описан процесс AS IS.

Затем произведено описание покупательского опыта, в котором был сделан анализ проблем и их оценка по нескольким характеристикам.

Как показывает анализ, худшая оценка у характеристики «Сервисность», под которой понимается все, что находится вокруг продукта: доставка, техподдержка и так далее, то есть все то, что продуктом не является, но при этом влияет на покупательский опыт. Также плохая оценка у «Удобства» покупателя при поиске и покупке товара.

По результатам этой работы предложены меры по улучшению ситуации и назначены ответственные за улучшения.

Как показывает «ПЛАН УЛУЧШЕНИЙ» основные направления улучшений работы интернет-магазина лежат в плоскости ИТ – отдела, Отдела логистики и Службы поддержки клиентов.

Техническое задание (задание практической работы) устанавливает границы проекта как бизнес-процесс поиска и покупки товара покупателем, поэтому бизнес-процессы, выходящие за рамки проекта, например техническая работа ИТ-отдела, на данном этапе не прорабатываются. При описании покупательского опыта TO BE предполагается, что ИТ-отдел устранил все недостатки технической стороны сайта.

Поэтому в первую очередь предложены модели TO BE именно для Отдела логистики и Службы поддержки клиентов в части улучшения работы интернет-магазина, как имеющие высокий приоритет. В дальнейшем будет проведен анализ остальных бизнес-процессы и предложено видение процессов TO BE для них.

# Работа с моделью TO BE

1. Произведены улучшения в поиске товара. Добавлены разделы с описанием, техническими характеристиками и отзывами. Покупатель может ознакомится с ними для наилучшего выбора товара. Внесены изменения в бизнес-процесс.
2. Для решения проблем с добавлением товара в корзину устранены технические проблемы – повышена надежность и стабильность работы сайта. В бизнес-процесс изменений не вносилось.
3. Для снижения избыточности полей разработаны два интерфейса – обычный и расширенный. Обычный применяется, когда товар заказывает физическое лицо, расширенный – когда заказ делает юридическое лицо или ИП. В обычном интерфейсе заказа пять полей, из них три обязательных. Если заказчику не удается правильно ввести значения в поля – появляется форма чата со службой поддержки. Кроме того упрощена модель, за счет ссылки на операцию другого пула.
4. Для того, чтобы пользователь понимал сроки и условия доставки сроки и стоимость доставки указываются сразу при оформлении доставки и больше не меняются.
5. Для решения проблем с оплатой устранены технические проблемы – повышена надежность и стабильность работы сайта. Для удобства расчета наличными курьеру выдаются разменные денежные средства под отчет.
6. В ходе улучшения бизнес-процесса внесено следующее улучшение: при звонке с покупателем повторяется сумма заказа и уточняются условия доставки, по результату разговора покупателю отправляется СМС сообщение с итогом разговора.
7. В рамках работы над доставкой товара проведена реорганизация работы склада с целью соответствия заказанного товара и доставленного товара. Для этой цели приемка и отгрузка осуществляются со сканированием штрихкодов товара. Информационная система не даст отгрузить товар с другим штрихкодом. Упрощена процедура отмены заказа в случае несвоевременной доставки и возврата денег.
8. Возможность пересортицы и отсутствия товара исключена внедрением новых функций информационной системы. В случае дефекта упаковки и/или товара внедрена замена товара на такой же или аналог той же ценовой категории.

# Приложения:

1. AS\_IS\_3\_model (в формате BPMN)
2. AS\_IS\_model\_DOC (в формате DOC - сюда перенесены диаграммы BPMN для удобства пользования)
3. AS\_IS\_Описание покупательского опыта
4. AS\_IS\_Оценка времени
5. ПЛАН УЛУЧШЕНИЙ
6. TO\_BE\_model (в формате BPMN)
7. TO\_BE\_model\_DOC
8. TO\_BE\_Описание покупательского опыта