

# КУР С О В А   З А Д А Ч А



**ТЕМА:** „Управленска информационна система на фирма „А” АД”

**Учебна дисциплина:** УИС

**Изготвил:** \_\_\_\_\_, спец.  
Стопанско управление, Магистър, фак. N

Оценил: /д-р А. Петков/

## **Въведение**

В настоящата курсова работа е разгледана и задълбочено анализирана Управленската информационна система (УИС) на фирма „А“ АД. Описано е текущото информационно управление на фирмата, като е поставен акцент върху звеното „Търговски отдел“ и неговото информационно управление и взаимодействие с други звена от фирмата.

Направен е кратък коментар на проблемите и недостатъците на УИС на „Търговския отдел“ на фирма „А“ АД и са предложени варианти за подобряване на УИС.

Всички направени изводи и заключения в курсовата задача са на база проведени кратки събеседвания с ключови мениджъри (на оперативно и тактическо ниво) от фирмата и отчитат техните мнения и препоръки за подобряване информационното осигуряване на фирма „А“.

## 1. ....За фирма „А” АД....

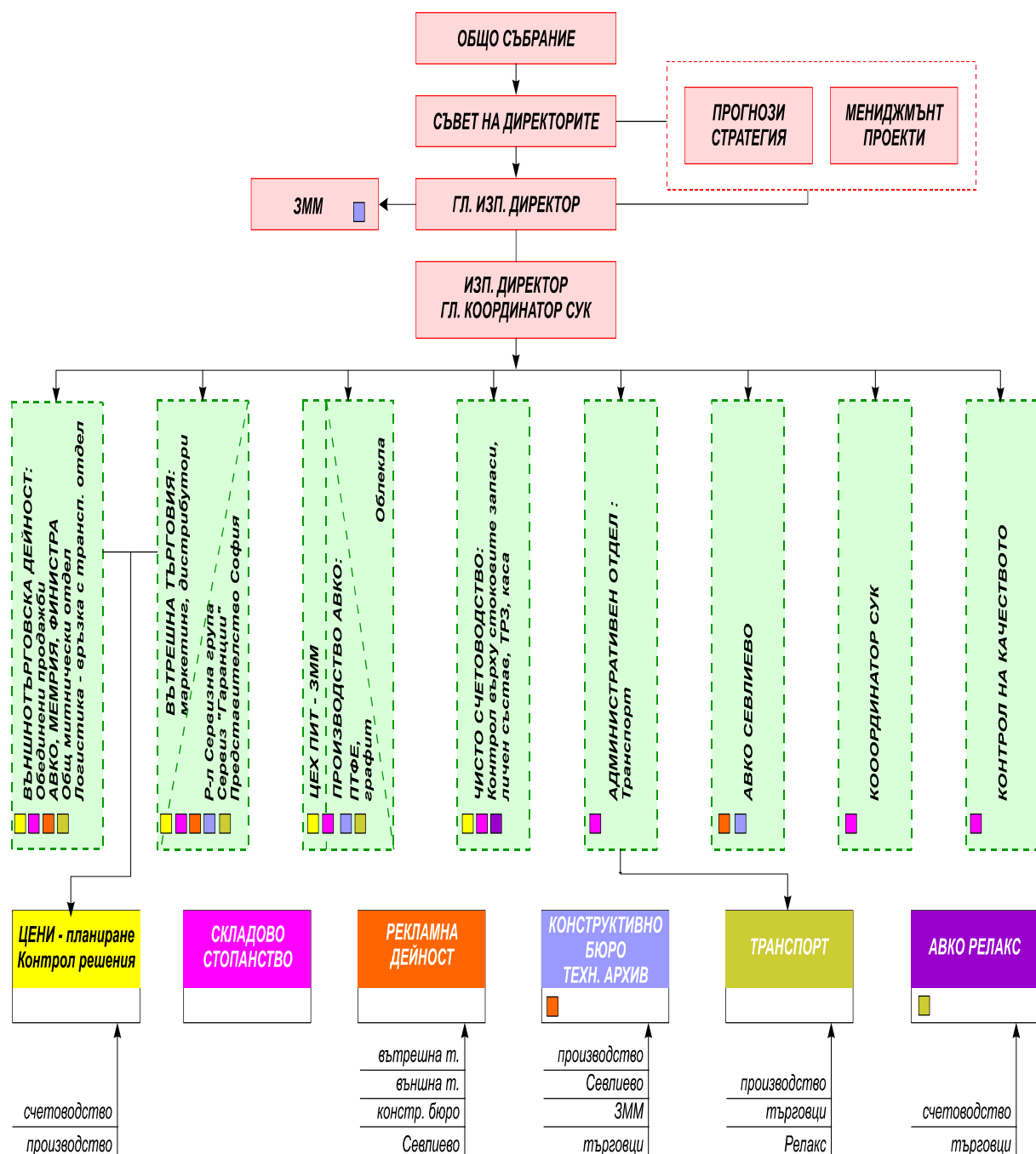
Фирма „А” АД е производител на индустриални уплътнения и изолации. Фирмата е създадена през 1989 год. и има натрупан дългогодишен опит в разработването, производството и внедряването на уплътнителни и изолационни материали, отговарящи изцяло на съвременните изисквания за екологичност.

В системата на „А” АД се включват:

- Главен офис в гр. Русе с производствена база за предварително изолирани тръби, ПТФЕ и графитни уплътнения, защитни антикорозионни покрития, оплитачи машини;
- Завод за уплътнителни и изолационни материали в гр. Севлиево;
- Завод за металорежещи машини - гр. Русе;
- Търговско дружество "Ф" ЕАД;

Производствената и административна дейност на фирмата се осъществява в централен офис и производствени предприятия на територията на Русе и Севлиево. Застроените площи са 18 000 кв. м., в т.ч. 13 400 кв. м. производствени и 4 600 кв.м. административни и складове. Активите на фирма „А” са на стойност 4 100 хил. лв.

Фирмата има следната **управленска структура**: (виж схема 1)



## 2. Начин на организация на работа във фирма "А" АД. Видове документи и системи на управление и контрол

От 2001 г. фирма "А" АД е сертифицирана по ISO 9001:2000 и цялостната ѝ дейност спазва внедрената Система за управление на качеството (СУК).

Организацията, въвеждането и съхранението на информацията се извършва съгласно документи утвърдени от ръководството и съобразени със СУК –

оперативни документи, основни процедури, инструкции, правилници и др. (виж приложенията).

За по-голяма яснота в курсовата работа ще бъде разгледано информационното осигуряване и организация на работа на “Търговския отдел” или още нар. “Направление пазари”.

Вътрешната организация на работа в Търговския отдел е регламентирана от съществуващата система на СУК. Спазват се всички оперативни документи, основни процедури, инструкции, правилници и др.

Информацията в Търговския отдел условно може да я разделим на входяща и изходяща

#### **А. ВХОДЯЩА ИНФОРМАЦИЯ**

Входящата кореспонденция – писма, факсове и др. се завежда от техническия сътрудник в дневник чрез присвояване на входящ номер с червен химикал. В дневника се записва още вида на документа (писмо, факс), наименованието на подателя и адресанта на документа.

#### **В. ИЗХОДЯЩА ИНФОРМАЦИЯ**

Писмата, факсовете, и-мейлите се подготвят върху готови бланки, разработени по утвърден проект. В долния ляв ъгъл под текста на писмото и факса се поставят инициалите на подготвилния текст и този, който го е напечатал, разделени с наклонена черта.

*Официалният шрифт при писането на всички документи е ARIAL - ITALIC, големина 12 и разстояние между редовете по стандарта на WORD. Допуска се друг шрифт и формат само когато това се налага по технически причини или изисквания за формат на бланки или други документи от административни органи.*

След като е подписана от предвидените длъжностни лица изходящата кореспонденция се завежда от техническия сътрудник в дневник чрез присвояване на изходящ номер със син химикал. В дневника се записва още вида на документа (писмо, факс), кореспондентския адрес и фамилията на сътрудника, който го е подготвил.

Към тези видове информация се включват всички запитвания от клиенти, доставчици, партньори и др. Тази информация се обработва съгласно разработена процедура “Взаимоотношения с клиенти и доставчици”. Процесът на обработка на постъпилите запитвания се извършва от специалист Продажби, в някои случаи от търговския директор и е следният:

#### **- Преглед на заявката и искането за оферта**

Преди представяне оферта на клиент, подписване на договор или приемане на поръчка, съответните документи подлежат на преглед, който преминава най-общо през следните етапи

**I етап** - регистриране на запитването или заявката във Входящия журнал на дружеството

**II етап** - извършване на вътрешно съгласуване със специалистите от различните звена на фирмата относно:

- ⇒ правилното и еднозначно определяне и подходящо представяне и документиране на изискванията на клиента;
- ⇒ възможности на фирмата да изпълни изискванията с необходимото качество, в предложените срокове

**III етап** - допълнително съгласуване с клиента по телефона, факса, пощата или чрез срещи-разговори при положение, че са констатирани различия между представените изисквания на клиента и реалните възможности на фирмата по отношение срокове, цени и количество или при определени изисквания на фирмата към клиента.

Всички запитвания, получили отговор под формата на оферта или проформа фактура се регистрират в “Дневник на офертите” (**приложение 1**).

#### - **Поръчка на продукт от клиент**

Специалистът от Търговския отдел уточнява с клиента количеството, цената, срока на доставка, мястото на доставка, начина на плащане и др. и изпраща изготвената оферта/ договор (офертата е съдържа предмет, описание на техническите характеристики на стоката, изисквания за опаковка и маркировка, цена, количество, неустойки, форсмажорни клаузи и др.), като след писмено потвърждение от страна на клиента се преминава към изпълнение на поръчката.

#### - **Изпълнение на поръчка**

Специалистът от Търговския отдел подготвя документ “Поръчка за производство” – (**приложение 2**), който предава съответното производствено звено. Всяка поръчка се завежда в “Дневник на поръчките” – (**приложение 3**).

#### - **Информационно осигуряване и уреждане на reklamации**

Регистрирането на reklamация се извършва на основание reklamационен иск предявен от страна на клиента в писмена форма, придружен с доказателствени документи (reklamационни протоколи, констативни протоколи, сертификати за стоков контрол на упълномощени организации и/или други документи).

Всички получени документи се регистрират в дневника за входяща кореспонденция, след което се представят на Изпълнителния Директор. При приемане на reklamацията тя се регистрира от специалист продажби в Дневник на reklamациите.

Назначава се Комисия по reklamациите, която е съставяна от 3 души – Началник “Отдел качество”, Продуктов менджър, Специалист “Продажби”, която дава своите заключения и предложения. Те се записват в Протокол на комисията по reklamации.

### 3. Използвани информационни и комуникационни технологии и програмни продукти във фирма "А".

- Ms office
- Internet
- CorelDraw
- AutoCad
- Compas
- Ajur
- Телефон, факс, мобилни телефони

### 4. Съхранение на информацията .ОСНОВНИ ПРАВИЛА за записване на информация върху локалните дискови пространства. Архивиране

Създавайки електронни документи всеки специалист от дружеството е **ДЛЪЖЕН** да спазва инструкциите от системата за качеството - управление на деловата кореспонденция, управление на информацията върху магнитен носител, ред за архивиране на информацията върху магнитен носител.

Всеки служител записва създадените от него електронни документи на локалния си диск, освен в случаите, когато се създават документи за общо ползване. Такива документи се съхраняват на сървъра и до тях имат достъп всички служители, които са включени в мрежата.

Всички собствени електронни документи се записват на локален диск **D:** на съответния компютър

Организацията на работното дисково пространство е следната:

За служителите на Направление Търговско **задължителни директории:**

**0. Adresi**

**0. Blanks**

**1. Contracts**

**1. Price lists**

**1. Calculations**

**2. Korespondencia**

**2. Proforma Invoice**

**3. "A" Sevlievo**

**4. Planning**

**4. Instructions**

**Others**

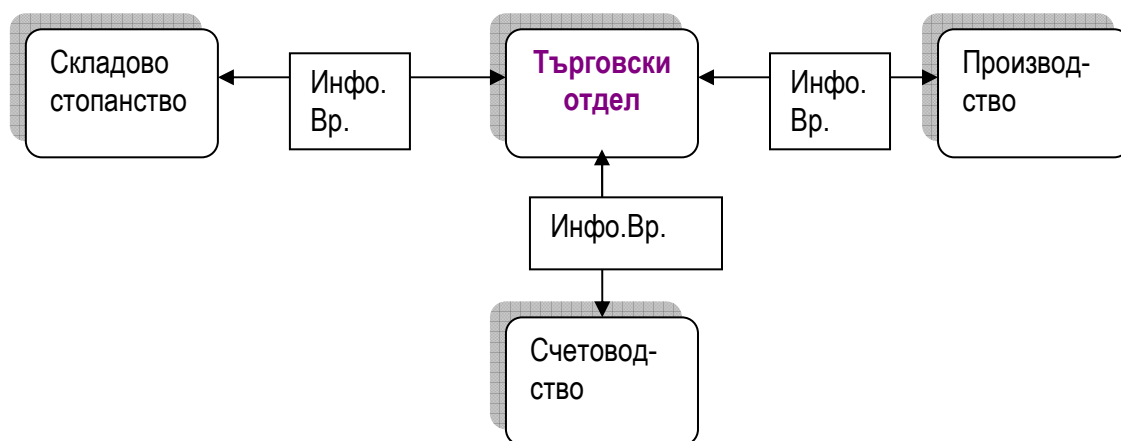
**Mail** - предназначена за вътрешна поща, а Директорията **MAIL** на сървъра е предназначена за прехвърляне на информация, която трябва да бъде разгледана от изпълнителния директор.

Останалите работни директории могат да бъдат специфични за всеки служител, като също трябва да бъдат номерирани по приоритет.

**Архивирането** е задължителен елемент от съхранението на информацията, което във фирмата се извършва по следния начин. Информацията се разделя на счетоводна и техническа, като счетоводната се архивира всеки ден от служителите, а техническата ежесмесечно на магнитен носител дискета или диск.

**5. Комуникационни връзки на Търговския отдел с други звена във фирмата (схема 2). Проблеми при осъществяване на комуникацията. Предложения за подобряване на УИС във фирма “А” АД.**

**СХЕМА 2**



В Търговския отдел, Складовото стопанство и Счетоводството се използваше компютърната програма Excel. С нея се обработват всички данни за наличности на материали в склада, готова продукция, цени и количества.

Базата от данни, която се използва в различните отдели не е единна и не отчита възникнали промени направени в определен момент от някое от звената, т.е. няма изградена релация между базата данни на различите отдели.

**Пример:** От склада са изписани материали, чиито намаление в количеството се отчита само в звеното склад, но не се отчита автоматично от останалите звена – Производство, Търговски отдел, оперативно счетоводство.

Поради лошата информационна връзка между склада и търговския отдел се губи време в установяване на наличностите на материали и готова продукция. При изготвяне на оферта от за клиент, търговецът не може да посочи точен срок на доставка, защото не е информиран навременно за наличността от материли и готова продукция. Това от своя страна води до недоволство от страна на клиентите и загуба на пазарни позиции. Често тромавото актуализиране на наличността



пречи на търговеца да направи актуален задел на стока/материал което води до много трудно планиране на доставка на материали.

Проблемите с комуникацията между Търговския отдел и Производството са също толкова наболели и се нуждаят от ефективни решения.

Комуникацията е много тромава и е налице голяма бюрокрация. Пускането на поръчка се движи по веригата:

#### **търговец-склад-производство-търговец-счетоводство**

Този процес забавя поръчката във времето. Не е изчислена точната производителност за единица време на различните изделия, които фирмата произвежда, което допълнително усложнява и затруднява служителите в Търговския отдел да посочат конкретни срокове за изпълнение и доставка на поръчка към клиент при offerиране.

Липсата на склад в Производството и отдалечеността на му от търговците води до непълна и неточна информация в реално време за наличността на материали. Също така липсата на отчетник /склададжия в производствените цехове, води до неяснота за % брак, което още повече изкривява информацията за реалната наличност при търговеца.

Проблемите на Търговския отдел със Счетоводството се изразяват в ненавременната информация за постъпили плащания от клиенти от страна на Счетоводството.

**Пример:** Клиент превежда плащане за направена от него поръчка на 10.11.2006 г. , а търговеца е записал в офертата/договора срок на изпълнение на поръчката до 5 дни след плащане. Счетоводството забавя информирането на Търговския отдел за постъпилото плащане с 4 дни до 14.11.2006 г.. Клиента очаква стоката да е готова на 15.11.2006 г., а търговецът научава предходния ден за постъпилото плащане и тогава стартира поръчката. Клиентът е недоволен, защото реалното изпълнение на поръчката се забавя с 4 дни. Това неспазване на сроковете често води до плащане на неустойки по договори, недобро обслужване на клиентите и загуба на такива.

#### **Необходими мерки:**

- Внедряване на компютърна програма или информационен масив чрез, който търговеца да получава информация за постъпили плащания от клиенти в реално време. **Например:** MIS, която да има много добре разработен модул "Производство" и да е свързан логически с финансовия и маркетинговия (търговския) модул. По този начин ще се отчита в модул "Производство" и информацията ще постъпва автоматично в останалите модули:
  - i. Производственият капацитет
  - ii. Данни за наличности
  - iii. Подадени заявки за изработка

- iv. Данни за разходите на база, която ще може да се формулира себестойност
  - v. Данни за продажбите
  - vi. Връзката между производителност и разходи и др.
- Пускане на оптичен кабел за връзка между склад, Търговския отдел, Производство и Счетоводство. Преминаване на единна информационна система за отчитане на наличност/фактуриране/доставки/брак/постъпили плащания от клиенти и др. на програма АЖУР, като втори вариант, в случай, че фирмата не предпочете внедряване на MIS.
  - Използване възможностите на програмата Skipe за водене на разговори във фирмата между служителите, т. като компанията разполага със собствена вътрешна телефонна централа, но не всеки служител има собствен номер, а няколко служителя ползват 1. При постъпило обаждане служителите трябва да напускат работното си място, да отидат до съответният тел. апарат и да разговарят. Доста често се налага те да подадат информация от своя компютър, но тъй като те са на разстояние от него е необходимо да затворят телефона и да се върнат на работното си място, за да намерят нужната им информация и тогава отново да се свържат по телефона с изателя на информацията. По този начин се губи много време и се занижава качеството на работния процес.
  - На основание текущото състояние на развитие на фирмата, не препоръчвам внедряването на EIS, т. като внедрената система за качество ISO 9001:2000 и спазването на процедурите по нея дават големи възможности на топ мениджърите, както и тези на средно ниво на достъп до информация и осъществяване на навременен контрол и коригиращи действия, ако е необходимо.
  - Не на последно място по важност е необходимо мениджърите на фирмата да възложат на отдела по Човешки ресурси да организира обучение за повишаване компютърното ниво на персонала на фирмата, т. като понякога проблемите в комуникацията между различните звена са в резултат на ниска компютърна грамотност на някои от служителите. **Пример:** Служителите в оперативното счетоводство умеят да работят със счетоводни програми под DOS и внедряването на нови версии под Windows създава пречки при работата, а оттам и неефекивност на работния процес.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1

### ОБРАЗЕЦ

**“А” АД гр.Русе**

**ДНЕВНИК НА ОФЕРТИТЕ**

Оферта N	Клиент	Данни за продукта	Количество	Срок на изпълнение	Информация по изпълнение , заплащане, експедиция и др. Данни
1	2	3	4	5	6

Приложение 2

**“А” АД – гр.Русе**

**Поръчка за производство N .....**

Клиент

.....  
...

Предмет на поръчката (общо описание и No на офертата)

.....  
.....  
.....

Забележки:

.....  
.....  
.....

Срок на изпълнение:

...../...../20.... г.

Ръководител ПТН: .....  
...../...../20.... г.  
/длъжност, фамилия, подпис/

Приел поръчката:.....  
...../...../20.... г.  
/длъжност, фамилия, подпис/

Контрол на качеството:.....  
...../...../20.... г.  
/фамилия, подпис/

Предадено в склад:.....  
...../...../20.... г.  
/фамилия, подпис/

Издадена фактура N.....  
...../...../20.... г.

Експедиция  
...../...../20.... г.

Начин ..... на ..... плащане  
.....

Подготвил поръчката:.....  
...../...../20.... г.  
/фамилия, подпис/

### Приложение 3

### ДНЕВНИК НА ПОРЪЧКИТЕ ЗА ПРОИЗВОДСТВОТО

Дата	Клиент	Предмет на поръчката	Количество	Срок на изпълнение	Забележка
1	2	3	4	5	6

