



# **Ход работы**

## **Цель работы**

Создание дерева функций в методологии ARIS.

## **Постановка задачи**

На основе выбранного процесса создать дерево функций;

## **Результат работы**

Приведем словесное описание процесса:

6 Продвижение и продажи

6.1. Продвижение продуктов

6.1.1. Анализ клиентской базы

6.1.2. Разработка мероприятий по продвижению продукции

6.1.3. Разработка мероприятий по удержанию и привлечению клиентов

6.1.4. Проведение мероприятий продвижения

6.1.5. Оценка эффективности маркетинговых мероприятий

6.2. Выявление потребностей клиентов

6.2.1. Выявление потребностей в продукции

6.2.2. Уточнение условий размещения заказа

6.2.3. Уточнение условий отгрузки и доставки

6.2.4. Определение объемов и форм оплаты

6.2.5. Уточнение условий по послепродажным обязательствам

6.2.6. Анализ причин неудовлетворенности согласования условий

6.3. Хранение и учет готовой продукции

6.3.1. Приемка на склад и учет готовой продукции

6.3.2. Хранение и отпуск готовой продукции

6.4. Заключение договоров

6.4.1. Оценка надежности клиента

6.4.2. Подготовка договора с клиентом

6.4.3. Юридический аудит договора

6.4.4. Заключение договора с клиентом

- 6.5. Прием заказов
  - 6.5.1. Обработка заказов клиентов
  - 6.5.2. Подтверждение состояния заказа
  - 6.5.3. Выставление счетов
  - 6.5.4. Обслуживание запросов по счету
- 6.6. Выполнение заказа
  - 6.6.1. Оформление документации на продукцию и организация доставки
  - 6.6.2. Отгрузка и доставка продукции
  - 6.6.3. Обеспечение послепродажного обслуживания
  - 6.6.4. Удовлетворение претензий клиентов
- 6.7. Производственное планирование
  - 6.7.1. Распределение заказов между предприятиями
  - 6.7.2. Расчет производственной программы
  - 6.7.3. Расчет плановой потребности в материалах
  - 6.7.4. Расчет плановой трудоемкости
- 6.8. Анализ удовлетворенности клиента
  - 6.8.1. Проведение опросов клиентов
  - 6.8.2. Анализ результатов обслуживания клиентов
  - 6.8.3. Анализ претензий и рекламаций клиентов
  - 6.8.4. Подготовка рекомендаций по улучшению продукции и обслуживания клиентов

Построим дерево функций по заданному процессу в методологии ARIS (см. рисунки 1-3).

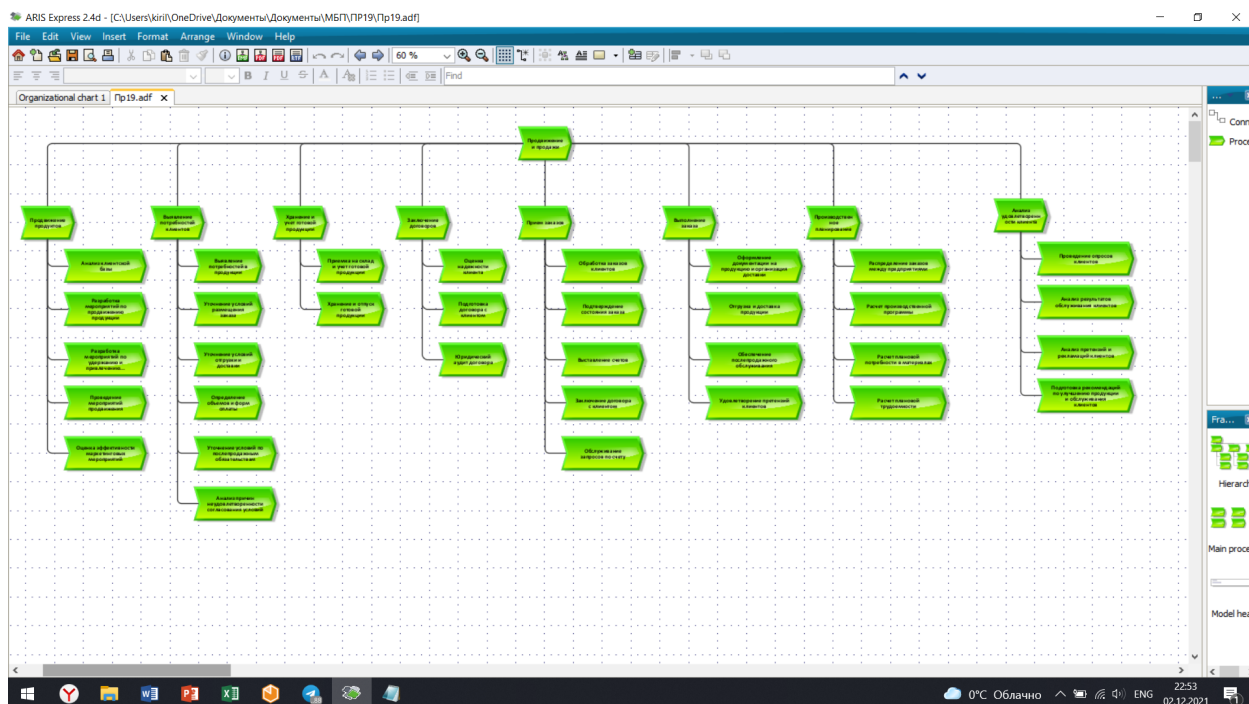


Рисунок 1 — Функциональная модель процесса производства

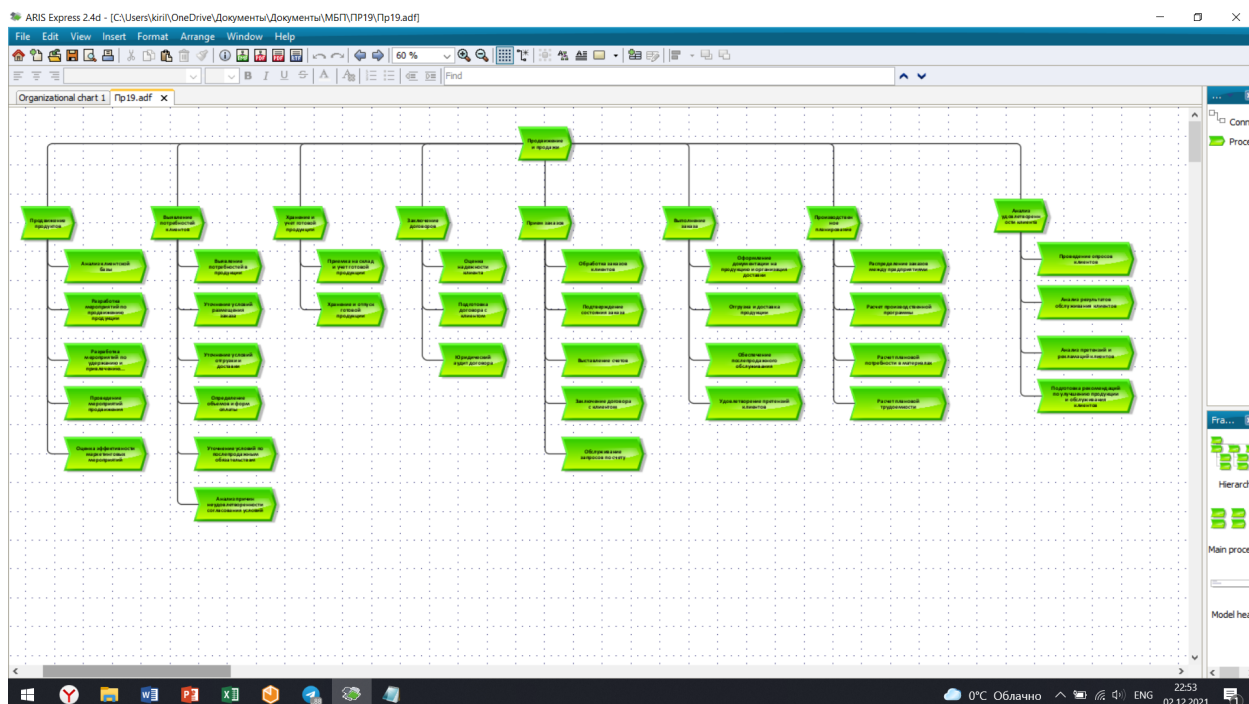


Рисунок 2 — Функциональная модель процесса производства. Часть 1

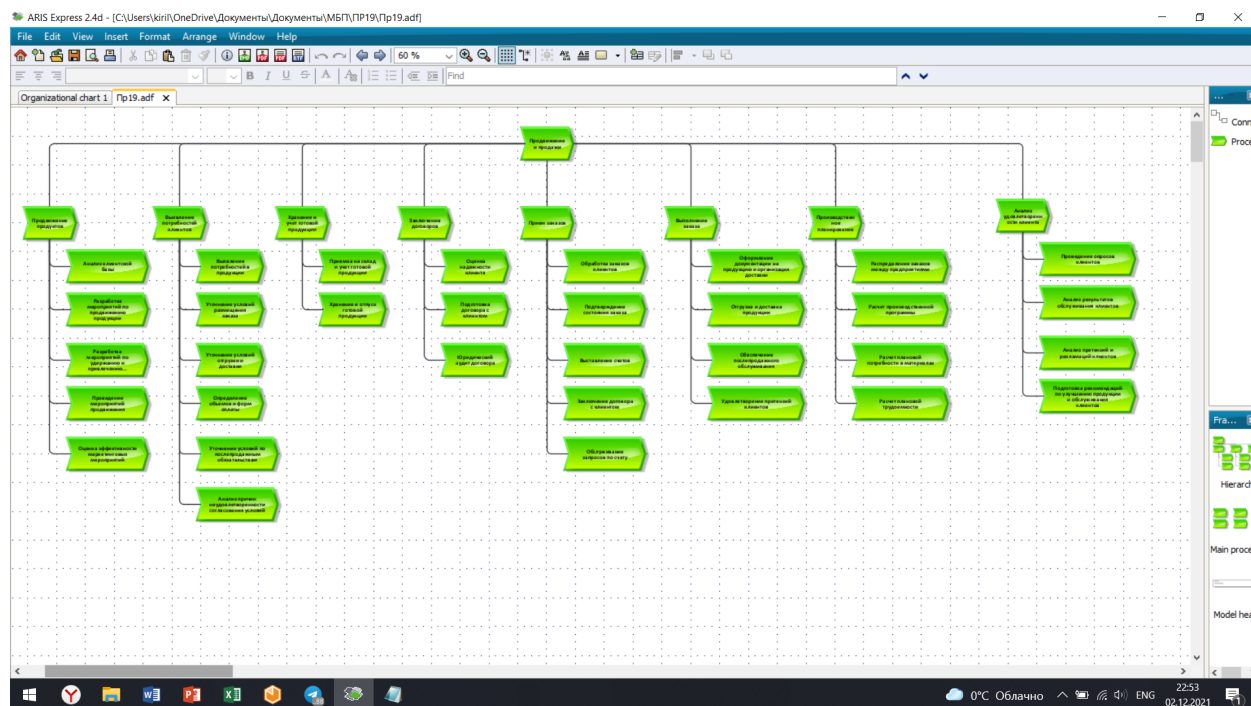


Рисунок 3 — Функциональная модель процесса производства. Часть 2

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Информационные Технологии и вычислительные системы: Математическое моделирование. Вычислительные системы. Нанотехнологии. Прикладные аспекты информатики / Под ред. С.В. Емельянова. - М.: Ленанд, 2012 - 108 с.
2. Моделирование экономических процессов: Учебник / Под ред. М.В. Грачевой, Ю.Н. Черемных. - М.: Юнити, 2013 - 543 с.
3. Экономическая политика и ее инструменты (системное моделирование и информационные технологии). Российской академии наук (ИСА РАН) / Под ред. М.Г. Завельского. - М.: КомКнига, 2006 - 152 с.