**Отчёт об обследовании**

Исполнитель отчёта: Чепорев Никита Леонидович

Февраль 2024

**Содержание**

[**Введение** 3](#_Toc143001778)

[**Система, в рамках которой было произведено обследование** 3](#_Toc143001779)

[**Предмет обследования** 3](#_Toc143001780)

[**Цель обследования** 3](#_Toc143001781)

[**Задачи обследования** 3](#_Toc143001782)

[**Состав проектной команды на уровне организации** 3](#_Toc143001783)

[**Методы обследования** 3](#_Toc143001784)

[**Источники информации** 4](#_Toc143001785)

[**Глоссарий** 4](#_Toc143001786)

[**Основная часть** 4](#_Toc143001787)

[**Текущее состояние системы AS IS** 4](#_Toc143001788)

[**Процессы системы AS IS** 4](#_Toc143001789)

[**Недостатки системы AS IS** 5](#_Toc143001790)

[**Обоснование необходимости изменений** 5](#_Toc143001791)

[**Ожидаемый процесс работы системы TO BE** 5](#_Toc143001792)

[**Ожидаемые результаты** 5](#_Toc143001793)

[**Варианты решений в рамках изменения** 6](#_Toc143001794)

# Введение

**Система, в рамках которой было произведено обследование**

Логистическая система доставки белья между отелями «Оазис» и прачечной. Данная система включает в себя управление запасами белья в отеле, процесс стирки и подготовки белья в прачечной, планирование и выполнение доставок, а также отслеживание и учет запасов белья. Планируемые изменения направлены на улучшение эффективности доставки белья между отелем и прачечной.

**Предмет обследования**

Изучение текущего метода учета запасов белья, включая способы хранения и контроля за доступностью необходимого количества белья.

Процесс стирки и подготовки белья в прачечной, анализ операционных процессов прачечной, включая стирку, сушку, глажку, упаковку и подготовку белья к доставке.

Логистика доставки белья между отелем и прачечной, оценка текущего графика и маршрутов доставки, включая время и частоту доставок, маршрутные планы и управление транспортными средствами.

**Цель обследования**

Определить и устранить проблемы в логистике доставки белья между отелем 'Белый пион' и прачечной для повышения эффективности, снижения затрат и улучшения качества обслуживания. Основной акцент был сделан на оптимизацию управления запасами, улучшение планирования доставок и предотвращение потерь белья.

**Задачи обследования**

1. Анализ текущего состояния управления запасами белья в отеле 'Белый пион
2. Оценка процессов работы прачечной
3. Анализ логистики доставки белья
4. Понимание потребностей и проблем заинтересованных сторон
5. Выявление потенциальных улучшений в системе

**Состав проектной команды на уровне организации**

Указаны участники обследования: эксперты со стороны заказчика и внешние эксперты,

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ФИО** | **Должность / роль на проекте** | **Заказчик / исполнитель** |
| 1 | Чепорев Никита Леонидович | Бизнес-аналитик | Исполнитель |
| 2 | Владислав | Владелец отелей | Заказчик |
| 3 | Кристина | Заведующая | Заказчик |
| 4 | Марго | менеджер по логистике | Заказчик |
| 5 |  |  | Заказчик |
|  |  |  |  |

**Методы обследования**

Интервью

Анализ документации (AS IS, TO BE)

Анкетирование сотрудников

Интервью с персоналом: Были проведены интервью с заведующей бельевой отеля 'Белый пион', менеджером по логистике в прачечной и владельцем отеля для сбора информации о текущих проблемах и потребностях.

Операционные документы и BPMN диаграммы: Использовались графики доставок, отчеты о запасах белья, протоколы инвентаризации и другие документы, связанные с управлением и логистикой белья. Также были проанализированы BPMN (Business Process Model and Notation) диаграммы для визуализации и понимания текущих бизнес-процессов в логистике и управлении запасами.Глоссарий

В настоящем отчёте об обследовании применяют следующие термины с соответствующими определениями, обозначения и сокращения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Сокращение или термин** | **Определение** |
| 1 | API (Application Programming Interface) | программный интерфейс приложения, позволяющий интегрировать разные системы и обмениваться данными между ними |
| 2 | CRM (Customer Relationship Management) | система управления взаимоотношениями с клиентами, внедряемая у Заказчика в рамках проекта П-YYYYYY |
| 3 | KPI (Key Performance Indicators) | ключевые показатели эффективности |
| 4 | NPS (Net Promoter Score) | уровень удовлетворенности клиентов |
|  |  |  |
| 5 | PMS (Property Management System) | система управления имуществом отеля, текущее ПО Заказчика “О! Отель” |
| 6 | Заказчик | СПА-отель «Белый Пион» |
| 7 | Исполнитель | ООО “АйТи Решения Практикум” |
| 8 | Отдел БиО | отдел бронирования и обслуживания |
| 9 | Отдел МиП | отдел маркетинга и продаж |
| 10 | Отель | СПА-отель «Белый Пион» |
| 11 | ПО | программное обеспечение |
| 12 | Повторный гость | клиент Отеля, ранее имевший бронирование в Отеле |
| 13 | BI-система | Business Intelligence-система |

**Основная часть**

**Текущее состояние системы AS IS**

В текущей системе есть 4 процесса:

1. Планирование
2. Доставка
3. Забор белья
4. Инвентаризация

Проанализированы недостатки процессов AS IS, выявлены точки для их улучшений и обоснована рекомендация изменения системы.

**Процессы системы AS IS**

Обследованы следующие отделы и процессы:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Процесс** | **Отдел** | **Степень автоматизации** | **Используемое ПО и инструменты** | **Краткое описание** |
| 1. Планирование | Логистика | Низкая | Таблицы | планирование вручную используя таблицы. Доставка таблицы “пешком” |
| 1. Доставка | Логистика | Средняя | Таблицы и акты приемки | Пересчет белья вручную после формирования комплектов уменьшает эффективность |
| 1. Забор белья | Логистика | Средняя | Акты приемки, таблицы | Половину процессов доставки белья занимают передачи актов |
| 1. Инвентаризация | Бельевая | Низкая | Таблицы | Ежемесячный пересчет малоэффективен без автоматических систем учета белья |

**Недостатки системы AS IS**

* Низкая степень автоматизации
* Ручное использование инструментов
* Зависимость от бумажных документов
* Отсутствие интегрированных систем учета

**Обоснование необходимости изменений**

Если сеть отелей хочет сохранить тем масштабирования, улучшить операционную эффективность и уменьшить потери от списания пропавшего белья, необходимо повысить производительность отдела логистики. Оптимизация управления запасами поможет точнее контролировать количество белья, которое находиться в данный момент в отеле. А переход с ручного подсчета на автоматизацию уменьшит вероятность ошибок.

**Ожидаемый процесс работы системы TO BE**

В данном разделе описано целевое состояние системы TO BE и предложены варианты по его достижению. Описание сформировано на основании проблем системы AS IS и требований к её улучшению.

**Ожидаемые результаты**

1. Повышение уровня удовлетворённости клиентов на 15%
2. Улучшение отчетности до 50% и сокращение времени на их составление 30 минут.
3. Повышение эффективности управления запасами. Снижение уровня запасов на 20%.
4. Уменьшение затрат на осуществление логистики на 15%
5. Интеграция с другими система учета до уровня 70%.

**Варианты решений в рамках изменения**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вариант решения | Изменения в процессах | Оценка времени (часы) | Стоимость | Достоинства | Недостатки |
| 1 | Л-логистика | Оптимизация маршрута доставки, учет отгрузки в отелях, инвентаризация белья | 50 часов | 200 000 руб. | Сокращение издержек логистики и оптимизация логистики | Необходимо перестраивать привычные процессы логистики и переобучать персонал |
| 2 | BI-система | Автоматизация отчетности | 120 часов | 250 000 руб. | BI-системы предоставляют глубокие автоматические отчеты | Сложность и стоимость внедрения |

**Приложение**

**Процессы AS IS**

**A diagram of a flowchart

Description automatically generated**

**Процессы TO BE**

**A diagram of a flowchart

Description automatically generated**