

|  |
| --- |
| МИНОБРНАУКИ РОССИИ |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  **«МИРЭА**  **Российский технологический университет»**  **РТУ МИРЭА** |

**Институт информационных технологий (ИИТ)**

**Кафедра практической и прикладной информатики (ППИ)**

**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ**

по дисциплине «Реинжиниринг бизнес-процессов»

**Практическое занятие № 6**

|  |  |
| --- | --- |
| Студент группы | *ИНБО-04-20, Ло В.Х.* |
| (подпись) |
| Преподаватель | *Лентяева Т.В.* |
|  | (подпись) |
| Отчет представлен | « » 2023 г. |

Москва 2023 г.

**Практическое задание 6**

1. **ОПИСАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ**

В качестве объекта исследования была выбрана компания ООО «Республика», находящаяся по адресу: Россия, Кабардино-Балкарская Республика, г.Нальчик, пр-кт Мира, д. 40, ком 17.

Данная компания основным видом деятельности по ОКВЭД осуществляет деятельность книжного магазина (73.11). Основным видом деятельности магазина является розничная продажа книг. В ассортименте магазина представлены книги различных жанров - от художественной литературы до учебных пособий, а также детские книги, комиксы и журналы. Магазин также предоставляет услуги по заказу книг на запрос клиента.

Клиентами магазина являются любители чтения всех возрастов и категорий населения, а также учебные заведения и организации, которые заказывают учебную литературу и научные издания.

Поставщиками книг для магазина являются издательства и оптовые поставщики книг из разных регионов России и зарубежья. Конкурентами магазина выступают другие книжные магазины в городе и онлайн-магазины, однако "Республика" пользуется хорошей репутацией и узнаваемостью среди местных жителей благодаря своему удобному расположению и широкому ассортименту книг.

1. **ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА**

**«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО ПОДБОРУ КНИГ И КОНСУЛЬТАЦИИ ПОКУПАТЕЛЕЙ»**

В качестве исследуемого бизнес-процесса был выбран процесс «Предоставление услуг по подбору книг и консультации покупателей». Этот процесс можно декомпозировать на следующие подпроцессы:

1. Работа с клиентом
2. Подбор книг
3. Консультация покупателей

На Рисунке 1 может быть представлено дерево функций для данного подпроцесса, используя диаграмму Process landscape программного продукта ArisExpress.

**Рисунок 1 – Дерево функций бизнес-процесса «Предоставление услуг по подбору книг и консультации покупателей»**



1. **ХАРАКТЕРИСТИКИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА**

**«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО ПОДБОРУ КНИГ И КОНСУЛЬТАЦИИ ПОКУПАТЕЛЕЙ»**

В Таблице 1 представлены характеристики исследуемого бизнес- процесса.

*Таблицу 1 - «Характеристики бизнес-процесса».*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование этапа (подпроцесса)** | **Преобразуемый ресурс**  **(вход этапа)** | **Преобразованный ресурс**  **(выход этапа)** | **Исполнители этапа (подпроцесса)** |
| 1.1 Получение запроса от клиента | Запрос клиента | Информация о клиенте | Менеджер по продажам |
| 1.2 Установление контакта с клиентом | Информация о клиенте | Способ связи с клиентами | Менеджер по работе с клиентами |
| 1.3 Сбор информации | Способ связи с клиентами | Информация о заказе | Менеджер по работе с клиентами |
| 2.1 Определение предпочтений клиента | Информация о заказе | Предпочтения клиента | Менеджер по продажам |
| 2.2 Поиск подходящих книг | Предпочтения клиента | Подходящие книги | Менеджер по продажам |
| 2.3 Предложение вариантов | Подходящие книги | Варианты книг для покупки | Менеджер по продажам |
| 3.1 Ответ на вопросы клиента | Вопросы клиента | Ответы на вопросы клиента | Менеджер по работе с клиентами |
| 3.2 Рекомендации по выбору книг | Варианты книг для покупки, Ответы на вопросы клиента | Рекомендации по выбору книг | Менеджер по работе с клиентами |
| 3.3  Получение отзывы клиента | Отзывы клиентов | Удовлетворенность клиента | Менеджер по работе с клиентами |

1. **ПОСТАВЩИКИ И ПОТРЕБИТЕЛИ БИЗНЕС-**

**ПРОЦЕССА «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО ПОДБОРУ КНИГ И КОНСУЛЬТАЦИИ ПОКУПАТЕЛЕЙ»**

В Таблице 2 описано окружение исследуемого бизнес-процесса.

*Таблица 2 – Окружение бизнес-процесса*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование этапа (подпроцесса)** | **Кл иент** | **Мене джер по прода жам** | **Мене джер по работе с**  **клие нтам и** |
| 1.1 Получение запроса от клиента | П | И |  |
| 1.2 Установление контакта с клиентом |  |  | И |
| 1.3 Сбор информации |  | И |  |
| 2.1 Определение предпочтений клиента | П |  | И |
| 2.2 Поиск подходящих книг |  | И |  |
| 2.3 Предложение вариантов |  | И |  |
| 3.1 Ответ на вопросы клиента | ПК |  | И |
| 3.2 Рекомендации по выбору книг |  |  | И |
| 3.3  Получение отзывы клиента | ПК |  | И |

1. **КАРТА MINDMAP БИЗНЕС-ПРОЦЕССА**

**«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО ПОДБОРУ КНИГ И КОНСУЛЬТАЦИИ ПОКУПАТЕЛЕЙ»**

На Рисунке 2 приведена карта mindmap бизнес процесса «Предоставление услуг по подбору книг и консультации покупателей».

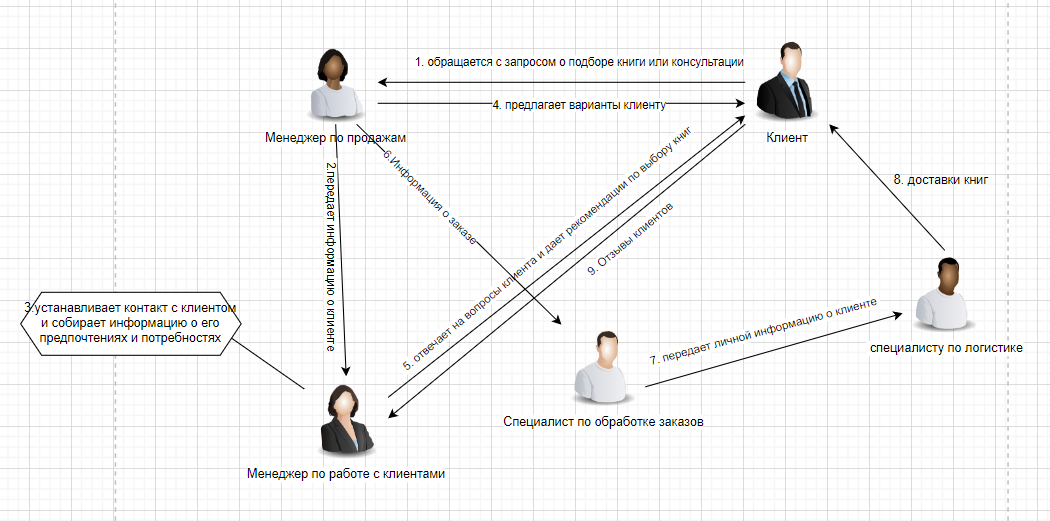
Изображение выглядит как диаграмма

Автоматически созданное описание

**Рисунок 2 – Карта mindmap бизнес процесса «Предоставление услуг по подбору книг и консультации покупателей»**

1. **СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА**

**«ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ»**

****