Петрозаводский государственный университет

Институт математики и информационных технологий

Кафедра прикладной математики и кибернетики

Практическая работа по предмету

Автоматизация управления предприятием

Отчет об обследовании

Мастер ЛОС

Выполнили студенты 4 курса групп 22405, 22406:

Зименкова С.Э.

Колчин М.А.

Грищенко М.

Петрозаводск — 2024

Содержание

1. Общие сведения об исследуемой организации

Компания «Мастер ЛОС» занимается поставкой и установкой автономного очистного оборудования для физических и юридических лиц.

Специалисты компании подбирают подходящее оборудование на основании обследования земельного участка, поставляют и устанавливают водопровод и очистные сооружения. Также компания предоставляет регулярное сервисное обслуживание установленного оборудования.

Компания работает с 2009 года и обеспечивает гарантийное и послегарантийное обслуживание, является официальным поставщиком компаний-производителей оборудования.

* 1. Полное наименование организации

Компания «Мастер ЛОС» зарегистрирована как ИП Зименков Александр Викторович.

* 1. Организационная модель
     1. Структура организации

Во главе организации находится директор. В его подчинении три подразделения:

* Отдел продаж
* Бухгалтерия
* Сервисный центр
  + 1. Структура управления
* Отдел продаж занимается общением с клиентами, заключением сделок, оформлением документов продажи, а также контролем остатков товаров на складе и заказом недостающих позиций. В структуру отдела продаж входят менеджеры по продажам.
* Бухгалтерия ведет бухгалтерский учет, предоставляет отчетность в налоговые органы. Бухгалтерией руководит главный бухгалтер.
* Сервисный центр осуществляет работы по осмотру земельных участков, подбору оборудования, установке систем, сервисному обслуживанию. В структуру сервисного центра входят мастера, монтажники и сервис-инженеры под руководством начальника сервисного центра (мастера).

  
Рис. 1 Структура управления

* 1. Цели деятельности

Главной целью компании является быстрая, качественная и надежная установка локальных очистных сооружений и водопровода для частных домов и загородных зданий в Республике Карелия.

* 1. Миссия и стратегия организации
     1. Миссия

Миссия компании — создавать комфорт и безопасность для клиентов, обеспечивая их качественными, надежными и экологичными решениями для автономных очистных систем; сделать установку и обслуживание локальных очистных сооружений доступным и удобным процессом, приносящим спокойствие и уверенность в надежности системы на долгие годы.

* + 1. Стратегия

Для достижения миссии компания «Мастер ЛОС» ставит перед собой следующие цели и задачи:

* Высокий уровень клиентского сервиса
  + Качественные бесплатные консультации: клиенты получают всю необходимую информацию о вариантах и стоимости оборудования и его установки.
  + Индивидуальный подход: для каждого клиента проводится бесплатный выезд и обследование участка с учетом существующей инфраструктуры, чтобы предложить оптимальное решение.
  + Прозрачность и доверие: весь процесс взаимодействия с клиентом сопровождается четким и своевременным информированием клиента, понятным ценообразованием и ясностью в этапах работы.
* Гарантия качества и надежности оборудования
  + Поддержка отношений с надежными поставщиками и регулярная оценка качества типового и нетипового оборудования.
  + Строгий контроль процесса установки на каждом этапе: специалисты компании четко следуют сформированному плану работ и контролируют качество выполнения каждого шага.
* Профессионализм команды и высокая скорость обслуживания
  + Повышение навыков сотрудников за счет обучения и повышения квалификации.
  + Автоматизация таких процессов, как контроль работ по заказу клиента, складской учет,
* Поддержание долгосрочных отношений с клиентами через систему регулярного обслуживания
* Поддержка экологических и инновационных решений

1. Исследование функций организации
   1. Описание основных видов деятельности
   2. Описание вспомогательных видов деятельности
2. Описание бизнес-процессов
   1. Описание БП «Разработка технических условий»
   2. Описание БП «Подготовительный этап строительства»
   3. Описание БП «Учет доходов от деятельности»
3. Глоссарий
4. Результаты исследования
   1. Проблемы, выявленные при исследовании функций организации
   2. Рекомендации