**Описание проблемной ситуации в терминах теории систем**

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Претензионная работа», отвечающей за защиту прав предприятия от недобросовестных поставщиков.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Полная и своевременная защита имущественных прав предприятия в случае поставки поставщиками некондиционных материалов.

2. **Основные задачи**, которое решает отдел. Регистрация жалоб бизнес-единиц предприятия на поставку некондиционных материалов поставщиками. Выставление претензий поставщикам и переговоры об урегулировании. Взыскание ущерба по претензиям.

3. **Описание предметной области.**

В случае обнаружения поставки некондиционного материала поставщиками бизнес-единицы предприятия оформляют акт несоответствия, в котором указывают некондиционный материал, по какому договору он был поставлен и какова величина ущерба, а затем передают его в бизнес-единицу «Претензионная работа». Менеджеры бизнес-единицы «Претензионная работа» формируют официальную претензию к поставщику. Затем они ведут переговоры об урегулировании ущерба. Если предприятие-виновник принимает решение согласиться, в этом случае выписывается платежное поручение на перечисление денег по претензии. В противном случае не реагируют, либо пишут письмо-отказ в претензии. Поступившее возмещение либо отказ в нем фиксируется менеджерами бизнес-единицы «Претензионная работа». По результатам претензионной работы менеджером проводится анализ степени возмещения предъявленного ущерба.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Поставщики, Бизнес-единицы, Договоры, Материалы, Претензии, Документы на возмещение (включая отказы).

Описание улучшаемой системы в терминах теории систем и прикладного системного анализа.

**Система:**

Защита прав предприятия от недобросовестных поставщиков(бизнес-единица «Претензионная работа»).

**Взаимодействующие системы:**

* Органы власти;
* Поставщики;

**Компоненты системы:**

* Функциональные подсистемы:
  + Подсистема регистрации жалоб;
  + Подсистема выставления претензий поставщикам;
  + Подсистема анализа степени возмещения;
  + Подсистема поставок.

**Процесс:**

Действия, направленные на достижение главной цели системы – регистрация жалоб бизнес-единиц предприятия на поставку некондиционных материалов поставщиками.

**Состояние:**

* Значения на каждый момент времени показателей системы
  + Список нормированного материала;
  + Количество некондиционного материала;
  + Количество обработанных заявок о несоответствии и их статус;
  + Количество претензий к поставщику;
  + Сумма возмещения ущерба;
  + Список поставщиков;
  + Список документов на возмещение.

**Системный эффект (синергия**) *– понятие используется для описания явлений, при котором целое всегда больше или меньше, чем сумма частей, составляющих это целое. Система функционирует до тех пор, пока отношения между компонентами системы не приобретают антагонистического характера.*

Связи между подсистемами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Система отправитель** | **Связь** | **Система получатель** |
| Подсистема регистрации жалоб | Перечень некондиционного материала | Подсистема выставления претензий поставщикам |
| Подсистема регистрации жалоб | Перечень некондиционного материала | Подсистема анализа степени возмещения |
| Подсистема анализа степени возмещения | Объем ущерба | Подсистема выставления претензий поставщикам |
| Подсистема поставок | Перечень некондиционного материала | Подсистема регистрации жалоб |

**Цель –** *желаемые будущие состояния системы в заданный момент времени*

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Желаемое состояние** |
| Список и стадия урегулирования ущербов | Претензии полностью урегулированы |
| Степень возмещения ущерба | Ущерб полностью возмещен |
| Объем поставки | Товар по максимуму работоспособен |
|  |  |

**Граница системы** – любые материальные и нематериальные ограничители, отделяющие систему от внешней среды.

**К системе относится:**

Деятельность сотрудников в рамках выполнения функций бизнес-единицы.

**Вне системы находятся:**

* Деятельность поставщиков
* Деятельность финансовых организаций
* Деятельность юридических организаций

**Главная проблема владельца системы:**

Владелец стремится полностью и своевременно защитить имущественные права и взыскать ущерб по жалобам.

**Список стейкхолдеров:**

* Сотрудники бизнес-единицы;
* Поставщики;
* Юридические организации и органы власти.

**Языки конфигуратора:**

* Язык финансов
* Язык бухгалтерского учета (Платежное поручение на перечисление денег по претензии)