

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф.
Решетнева»
Институт информатики и телекоммуникаций
Кафедра ИУС

«Методы и средства проектирования информационных систем и технологий»

«Лабораторная работа 1»

Руководитель:

_____ Доррер А. Г.

(подпись)

_____ «__» _____ 2019г.

(оценка, дата)

Разработал:

Студент группы БИМ 17-01

_____ Ленц О. В.

(подпись)

_____ «__» _____ 2019г.

Красноярск, 2019

Вариант № 17.

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, которые 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 письменный 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).

- **Система.**

Отдел «Претензионная работа», отвечающий за защиту прав предприятия от недобросовестных поставщиков.

- **Взаимодействующие системы.**

- Поставщики.
- Банк.
- Строительный отдел.
- Бухгалтерский отдел.
- Юридический отдел.

- **Компоненты системы.**

- Отдел регистрации жалоб.
- Отдел составления претензий и связи с поставщиками.
- Отдел мониторинга разбирательств.
- Аналитический отдел.

- **Процесс.**

Полное и своевременное обеспечение защиты предприятия от убытков по поставкам некондиционных материалов.

- **Состояние.**

- Список жалоб на некачественную продукцию.
- Список активных разбирательств с поставщиками.
- Список удовлетворенных претензий.
- Список неудовлетворенных претензий.
- Объем полученных средств.
- Объем убытков без возврата.

- **Системный эффект.**

Система - отправитель	Связь	Система - получатель
Строительный отдел	Акт несоответствия	Отдел регистрации жалоб
Отдел регистрации жалоб	Акт несоответствия	Отдел составления претензий и связи с поставщиками
Отдел составления претензий и связи с поставщиками	Официальная претензия	Поставщики
Отдел составления претензий и связи с поставщиками	Переговоры	Поставщики
Поставщики	Платежное поручение	Отдел мониторинга разбирательств
Поставщики	Письмо-отказ	Отдел мониторинга разбирательств
Отдел мониторинга разбирательств	Платежное поручение	Аналитический отдел
Отдел мониторинга разбирательств	Письмо-отказ	Аналитический отдел

- **Цель.**

Показатель	Желаемое состояние
Список заявлений о некачественной продукции	Минимальный
Список активных разбирательств с поставщиками	Минимально необходимый для защиты интересов предприятия
Список удовлетворенных претензий	Максимальный
Список неудовлетворенных претензий	Минимальный
Объем полученных средств	Максимальный
Объем убытков без возврата	Минимальный

- **Граница системы.**

К системе относятся:

- Претензионный отдел.
- Строительный отдел.

К системе не относятся:

- Поставщики.
- Банк.
- Суд.

- **Главная проблема владельца системы.**

Владелец стремится увеличить количество погашаемых претензий и снизить количество убытков.

- **Список стейкхолдеров.**

- Поставщики.
- Претензионный отдел.
- Строительный отдел.
- Руководство предприятия.

- **Языки конфигуратора:**
 - Язык строительно – технический.
 - Язык бухгалтерский.
 - Юридический.