

Основы моделирования бизнес-процессов в сфере недвижимости по государственной регистрации прав

1. Основные и поддерживающие бизнес-процессы на примере двух одинаковых компаний из одной индустрии

Агентства недвижимости:

- Фирма А – Этажи Екатеринбург, город Москва (филиал г. Екатеринбург, Свердловская область)
- Фирма Б - Драже, город Екатеринбург, Свердловская область

Главная деятельность компаний– услуги.

Основное отличие фирмы А от Б – предоставление услуг по принципу «единого окна», т.е. АН Этажи предоставляет полный перечень услуг посредством электронного межведомственного документооборота начиная от получения разрешительной документации на строительство (работа с госорганами), выбор застройщика, работа с банками по кредитованию, нотариусов, в случае если в сделке упоминаются случаи, при которых необходимо нотариальное удостоверение сделки, проведение кадастровых работ и постановка на государственный кадастровый учет, получение разрешения на ввод объекта в эксплуатацию, государственная регистрация объекта недвижимости).

АН Драже не имеет налаженного электронного документооборота с нотариатом.

Этажи Екатеринбург

Драже

ОПЕРАЦИОННЫЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ	
Создание и использование собственной автоматизированной системы управления	Использование готовой системы автоматизации по подписке
Реализация интеграции с CRM-системой застройщиков и настройка автоматического обмена данными	Не имеется
Применение целевой политики и стратегии в области привлечения новых клиентов для усиления позиций на рынке	Работа на входящем потоке без активного привлечения новых клиентов
Мониторинг рынка недвижимости в области снабжения, услуг по обслуживанию, конкуренции	Не ведется

Система работы с претензиями, служба качества, повышение качества	Не ведется
ПОДДЕРЖИВАЮЩИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ	
Ведение электронного документооборота	Ведение электронного документооборота
Кадровая политика (обучение, повышение квалификации), подбор персонала	Кадровая политика (без обеспечения повышения квалификации), подбор персонала
Оптимизация работы бухгалтерии, использование новейших методик	Не ведется
Использование услуг аутсорс.фирм по уборке, доставке воды, транспорта	Использование услуг аутсорс.фирм по уборке, доставке воды
УПРАВЛЯЮЩИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ	
Планирование продаж	Планирование продаж
Корпоративная политика	Не ведется
Стратегическое планирование	Не ведется
Систематизация и стандартизация процессов и операций	Не ведется
Политика в области безопасности компании, в том числе информационной (аутсорс с профильной фирмой)	Охрана помещения – ЧОП. По Информ.безопасность – не ведется

2. Декомпозиция процесса отдела государственного кадастрового учета земельных участков (см. файл 1.Декомпозиция ГКУЗУ)

Аналогичен процесс в отделе государственного кадастрового учета зданий, строений, помещений, а также объектов, незавершенных строительством.

3. Описание процесса в нотации (BPMN, UML). См. файл 2. Процесс приема Росреестр

4. Предложения инициатив по оптимизации бизнес-процессов

1. Создание на сайте чат-бота для помощи в формировании необходимого пакета документов, что сократит количество занимаемого времени у сотрудника, занимающегося приемом документов.

2. Принятие электронных документов через сайт, без участия сотрудника приема/выдачи документов.

3. Возможность выбора (предложение) получения готовых документов в электронном виде, заверенных ЭЦП регистратора. Сокращение стоимости процесса (экономия бумаги и др. расх.материалов), освобождаются сотрудники выдачи.

4. Уменьшение шагов процесса. Например, при отсутствии поступления платежа в систему, заявка не попадает к регистратору, автоматически готовится приостановление.

5. Во избежание жалоб заявителей автоматизировать изменение статуса обработки заявки, с возможностью доработки отправленных документов.

5. Экономический эффект от каждой инициативы

Перед тем, как воплощать инициативы по оптимизации необходимо четко понимать какой экономический эффект мы получим.

Для определения экономического эффекта использую **NPV, чистый приведенный доход** – это один из показателей расчета эффективности инвестиционного проекта, используемый в инвестиционном анализе. Вычисляется как разница между дисконтированной стоимостью денежных поступлений от инвестиционного проекта и дисконтированными затратами на проект (инвестиции).

Net Present Value показывает, сколько деньги будут стоить по истечению периода времени, с учётом ключевой ставки, инфляции и рисков.

Мною приведен расчет на примере строительства офисного здания, которое может использоваться как пункт приема и обработки документов — агентство недвижимости, МФЦ (см. файл 3.Подготовка инициатив по оптимизации - NPV RICE)

Вышеуказанные инициативы не касаются бизнеса напрямую, затратами будет являться разработка/доработка программного обеспечения.

Доход – это экономия от заработных плат (от сокращения штата), расходных материалов, канцелярских товаров.

6. Приоритизирую инициативы с помощью фреймворка RICE.

Файлы: 3, 4

7. Запланируйте проект (этапы, сроки, участники) по внедрению инициатив по оптимизации процессов – файл 5