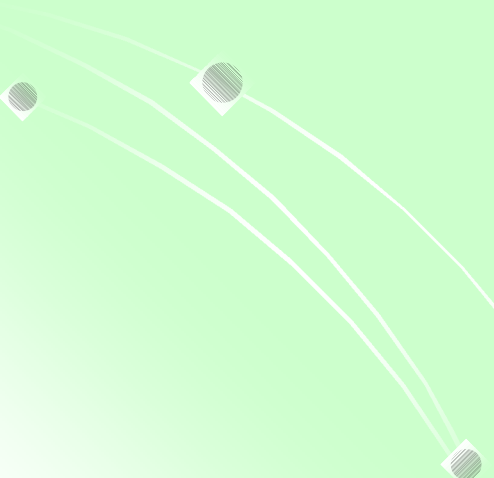


*Международный университет природы, общества и человека  
«Дубна»*

Бакалаврская работа

# **Инжиниринг бизнес-процессов ИТ- компании и их оптимизация на основе системы менеджмента качества**



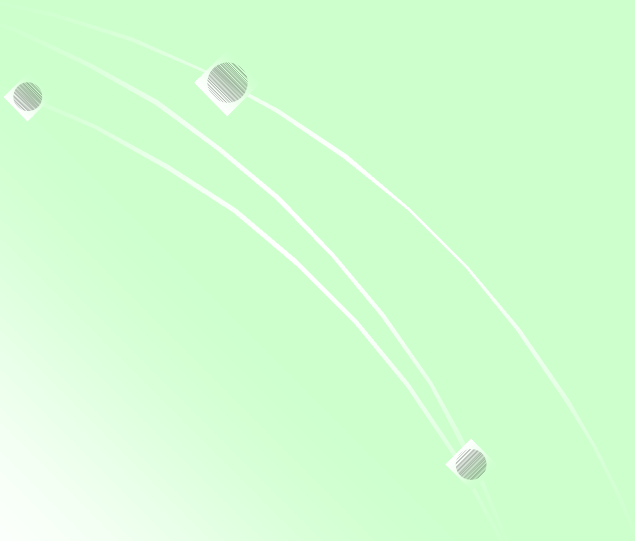
Руководитель: к.т.н. Белов М.А.

Рецензент: ассистент Лишилин М.

# Постановка задачи

- ***Цель:***

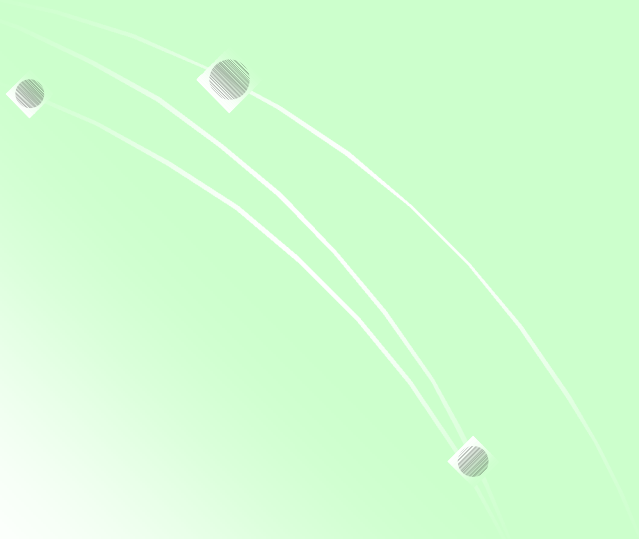
- Переосмысление и улучшение бизнес-процессов компании на основе системы менеджмента качества



# Постановка задачи

- ***Априорные представления:***

Проведенные работы по инжинирингу повысят эффективность деятельности организации на 20%



# Постановка задачи

- ***Результат:***

Проведен инжиниринг бизнес-процессов

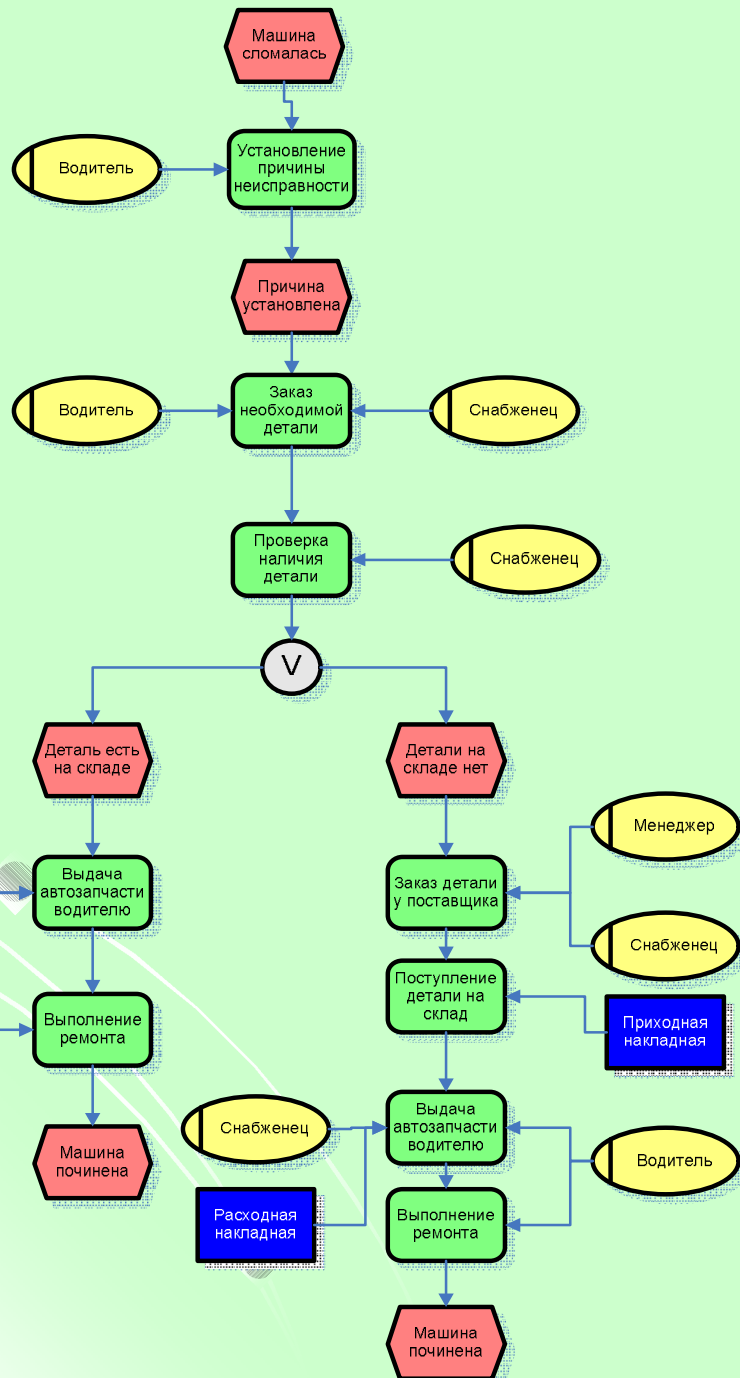
- ***Критерии оценки результата:***

Удовлетворенность заказчика

Повышение эффективности деятельности компании



Порядок действий при выполнении ремонта (EPC)



# Модель бизнес-процесса

# Детальный анализ

Для выполнения детального анализа при выборе наилучшей информационной системы из возможных альтернатив был применен подход аналитической иерархии (Analytic Hierarchy Process — АНП) широко известный в настоящее время.

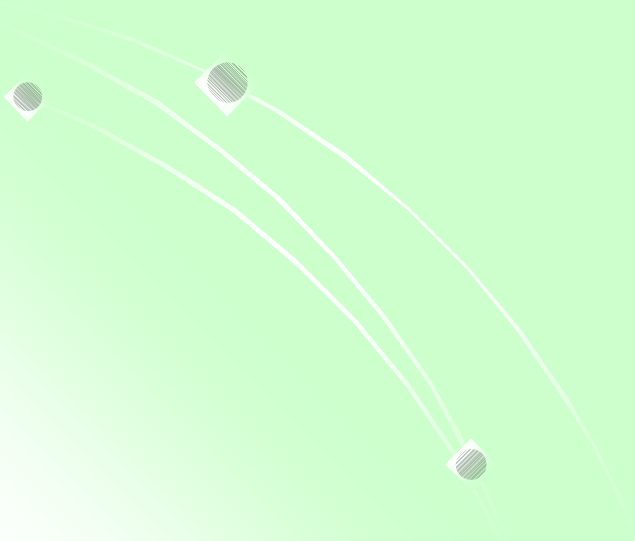


# Подход АНР состоит из следующих этапов:

1. Выбираются альтернативы и критерии по которым их оценивают  
Выполняя попарные сравнения определяются важности критериев(веса)  
Проводится сравнение альтернатив друг с другом по каждому критерию  
Рейтинг альтернативы складывается из произведений весовых коэффициентов и значимостей по каждому критерию

# Проектная часть

Разработана документация СМК, разработаны бизнес-процессы, автоматизированы регламенты бизнес-процессов, создан портал бизнес-процессов.







Осуществление ремонта: Осуществление ремонта 1 от 23...:27

Действия Перейти

Номер:

Дата:

Склад:  ... x

Автомобиль:  ... x

Водитель:  ... x

N	Наименование	Количество	Цена	Сумма
1	Подшипник	3,000	34,00	102,00
2	Рулевая колонка	1,000	800,00	800,00
3	колодки	4,000	23,00	92,00
4	сайлентблок	3,000	4,00	12,00

**Всего:**

**OK**    Записать

### Таблица

## Осуществление ремонта

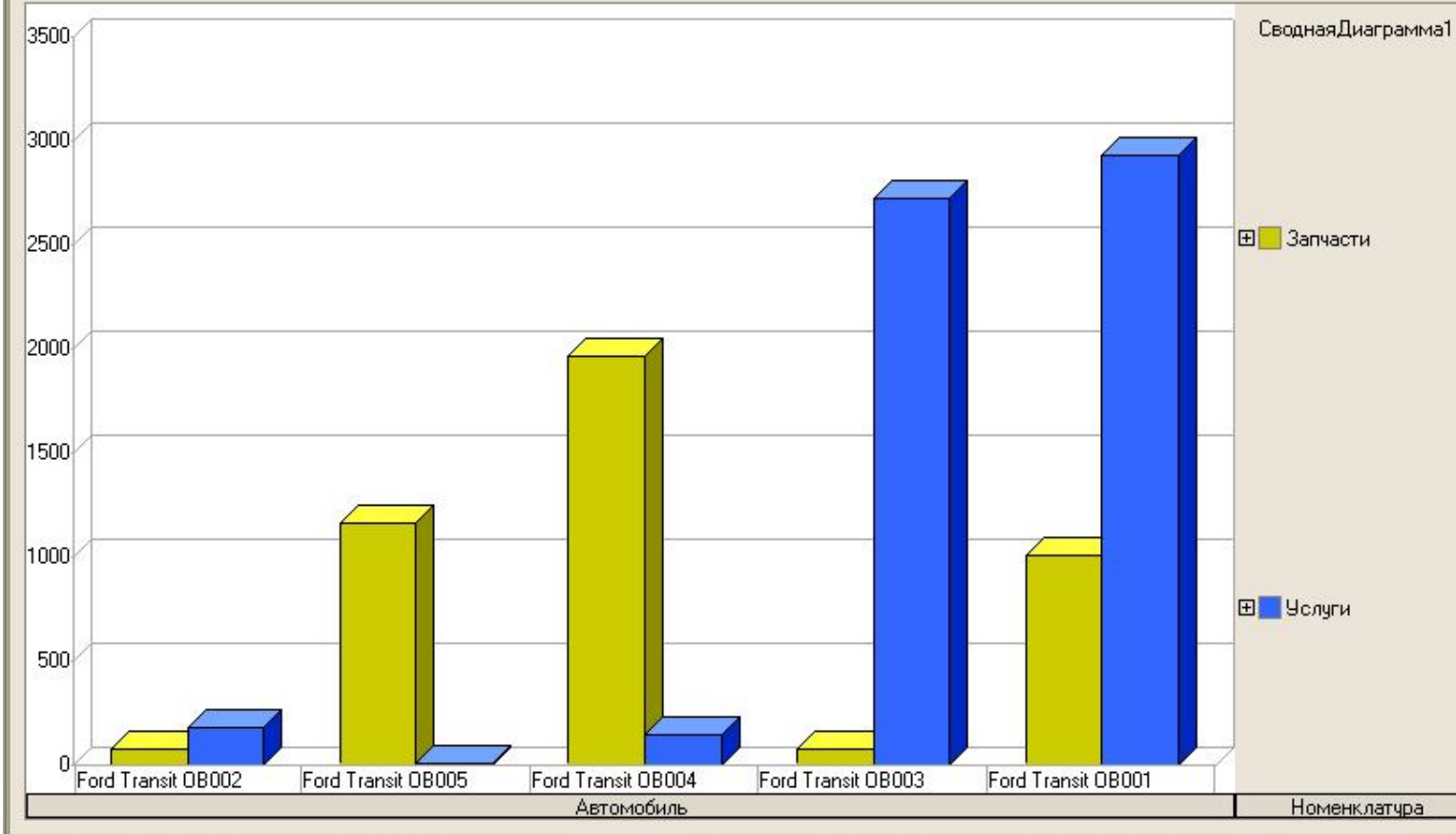
Номер: 1  
 Дата: 23.03.2008 12:26:27  
 Склад: Основной  
 Автомобиль: Ford Transit OB001  
 Водитель: Лисицын Сергей Владимирович

Наименование	Количество	Цена	Сумма
Подшипник	3	34	102
Рулевая колонка	1	800	800
колодки	4	23	92
сайлентблок	3	4	12
<b>Всего:</b>			<b>1 006</b>



Сформировать Настройка...

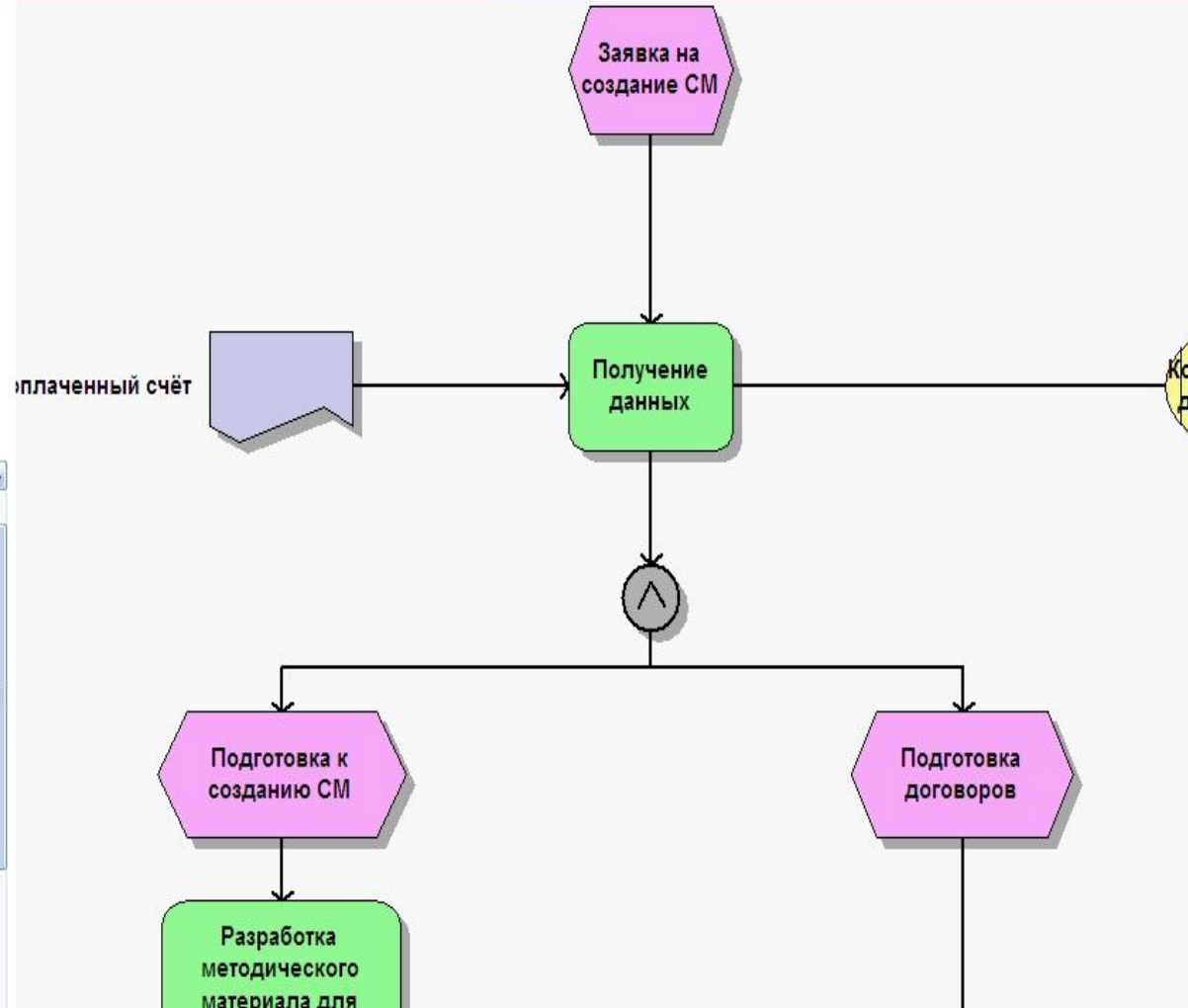
Поле	Тип сравнения	Значение
<input checked="" type="checkbox"/> Номенклатура.Вид номенклатуры	Равно	Услуга



Поля сводной диаграммы

- Автомобиль
- Номенклатура
- Затраты

Поместить в серии



Attributes

Identifier	IDS.12572
Name	Δαφθαίριόεά ηέηοάι ίάίάαείάιόά
Type	eEPC

Download

Feedback

Hierarchy

Function	Δαφθαίριόεά ηέηοάι ίάίάαείάιόά
----------	--------------------------------

Master Model

Objects

Event	Άίάαάίεά Νί
Event	Άεηόάίριόείά ίάό+άίεά ε άοόηόάοεγ ίάίάαεάόίά
Event	Çαγάεά ίά ηίçαάίεά Νί
Event	Πεçáíηάá ε ηίçáíηάá

# Заключение

- Разработана документация, необходимая для внедрения системы менеджмента качества
- Смоделированы бизнес-процессы организации
- Проведен автоматизированный анализ ошибок бизнес-процессов
- Проведено имитационное моделирование бизнес-процессов «как есть» и «как должно быть», которое показало и обосновало целесообразность автоматизации процессов отдела стратегического развития.
- Разработаны автоматизированные регламенты бизнес-процессов
- Разработан портал бизнес-процессов и их ресурсного окружения
- Разработаны требования к системе взаимоотношений с клиентами для улучшения процессов стратегического отдела

**Спасибо за внимание!**

