

Proceedings of the International Workshop on Computational Intelligence in Security for Information Systems. Advances in Soft Computing. – 2010. – pp.53–60.

4. Alguliev R., Classification of textual e-mail spam using data mining techniques [Text] / Alguliev R. // Applied Computational Intelligence and Soft Computing. – 2011. – Article 416308, 8 p.

5. European Parliament. European Parliament report on ECHELON [Electronic resource].– Mode of access: http://www.fas.org/irp/program/process/rapport_echelon_en.pdf. – 2011.

УДК 004.418

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕИНЖИНИРИНГА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В КРУПНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

И. В. Куракина, И. К. Сапцикая

Резюме. В статье охарактеризованы возможности бизнес-аналитики как составной части процесса реинжиниринга, определены ключевые бизнес-процессы ООО «Донбасс Арена», приведено программное обеспечение ИС для выполнения бизнес-процессов, разработаны рекомендации по совершенствованию бизнес-процессов.

Ключевые слова: реинжиниринг, стратегическая карта, бизнес-процесс, бизнес-аналитика, программное обеспечение.

Современным предприятиям в условиях постоянных внешних перемен и возрастающей неопределенности, требуется вносить изменения в структуру и принципы работы, внедрять информационные системы (ИС) и технологии (ИТ), т.к. данный фактор является ключевым при обеспечении стабильной работы субъекта хозяйствования. Этим обуславливается необходимость использования реинжиниринга как способа обеспечения конкурентоспособности организации путем реализации процессного подхода (определение текущих бизнес-процессов субъекта и замена их на более эффективные) и внедрения информационных систем управления [1]. Инструменты бизнес-аналитики рассматриваются как составная часть процесса реинжиниринга. Они позволяют с помощью специализированного программного обеспечения (ПО) выполнять анализ больших объемов данных и формировать отчеты, выводы и прогнозы, тем самым способствовать повышению эффективности работы организации.

Теорию и практику бизнес-анализа рассматривали такие ученые, как Паклин Н., Орешков В. [3], Барсегян А. [4], Кацко И., Косоруков О. [5]. Основоположниками реинжиниринга являются Хаммер М. и Чампи Дж., которые в своей работе определяют реинжиниринг как "фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов компаний для достижения коренных улучшений в основных показателях их деятельности: стоимость, качество, услуги и темпы". [2]

Объект исследования: ООО «Донбасс Арена»

«Донбасс Арена» — первый в Украине и Восточной Европе стадион категории «Элит», спроектированный и построенный в соответствии со стандартами УЕФА.

Общее число сотрудников ООО «Донбасс Арена» по полной занятости – 436 чел., по частичной занятости (только в матчевые дни) – около 2000 чел.

Цель статьи – исследование основных бизнес-процессов организации с использованием инструментов бизнес-аналитики.

Проведенный сбор и анализ информации о деятельности ООО «Донбасс Арена» позволил сформировать стратегическую карту организации, представленную на рис.1.

Возможности бизнес-аналитики по основной деятельности организации представлены на рис.2. Конкретные пакеты прикладных программ (ПП) по этому направлению предлагают различный набор возможностей. Наиболее функциональными

являются пакеты ПП компании IBM, Microsoft, Oracle; аналитику в web- сегменте выполняют с помощью Google Analytics и системы аналитики сайтов компании «Яндекс».

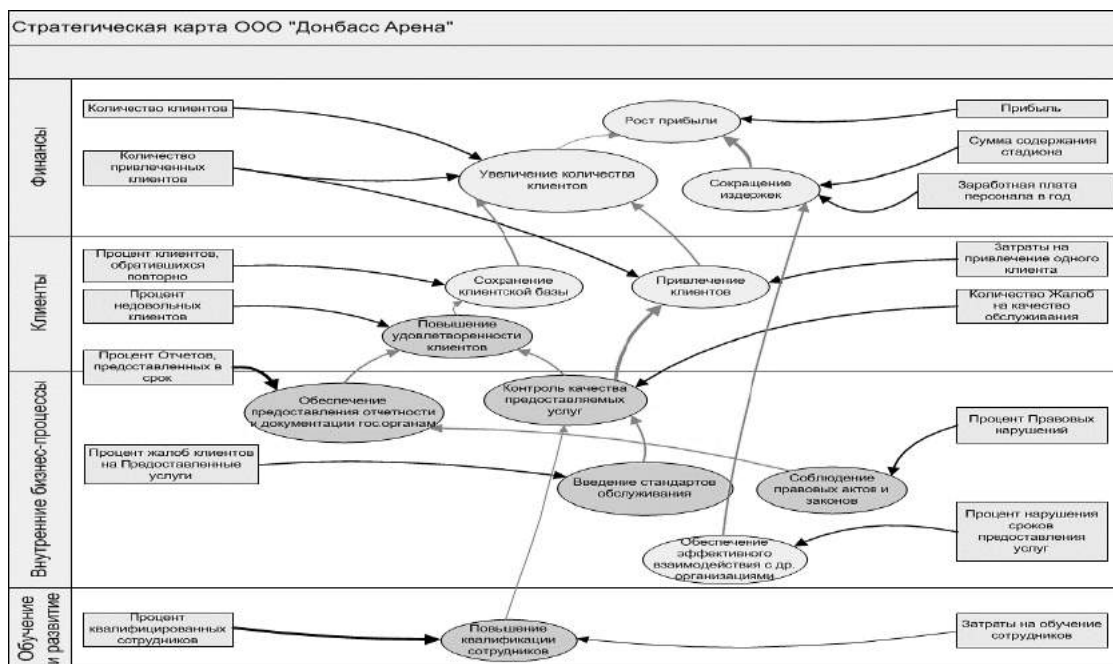


Рис. 1 Стратегическая карта ООО «Донбасс Арена»

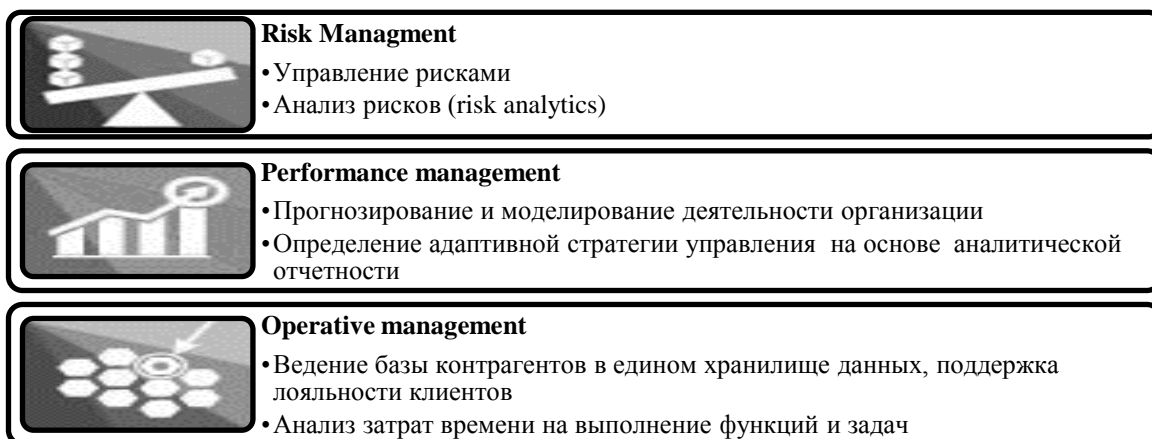


Рис. 2 Возможности бизнес-аналитики

Для проведения анализа были выбраны следующие бизнес-процессы ООО «Донбасс Арена»:

1. Подбор персонала;
2. Организация экскурсий;
3. Консультирование организаций (стадионов).

Для каждого из данных процессов была разработана регламентирующая блок-схема, согласно которой происходит выполнение бизнес-процесса (рис.3).

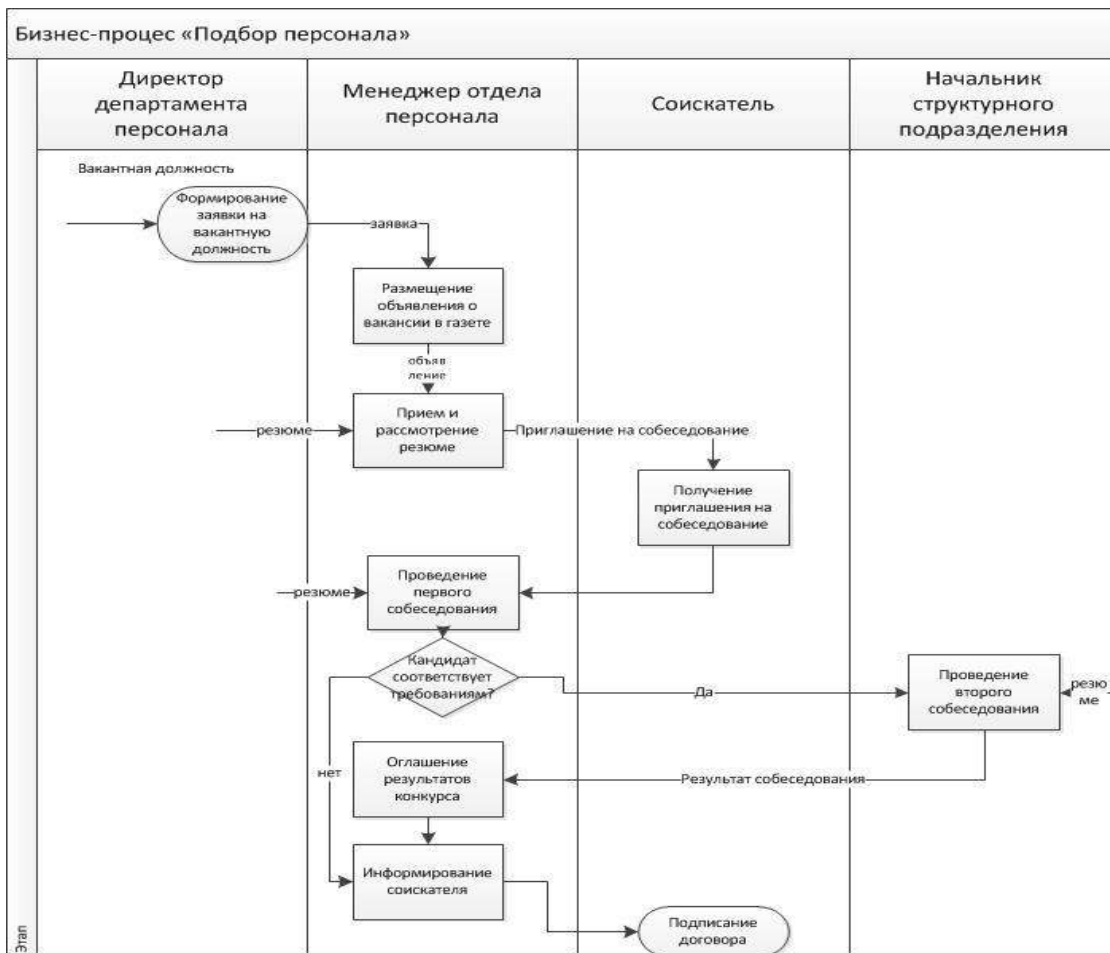


Рис. 3 Бизнес-процесс «Подбор персонала»

В ходе исследования, бизнес-процессы были изменены и оптимизированы следующим образом:

1. В бизнес-процессе «Подбор персонала» начальник структурного подразделения отправляет заявку менеджеру отдела персонала, а не начальнику отдела персонала, что ускорило процесс подбора новых кандидатов на заполнение вакантных мест. Объявление размещается как в газетах, так и в Интернете на соответствующих сайтах (рис.4.)

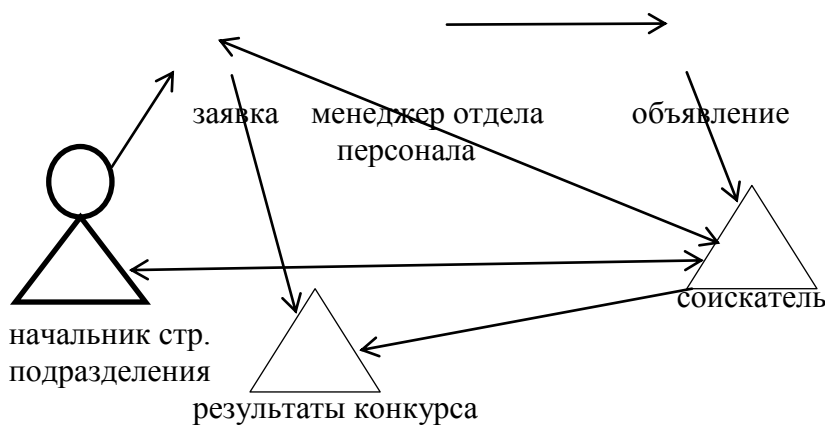


Рис. 4 Оптимизированный бизнес-процесс «Подбор персонала»

2. В бизнес-процессе «Организация экскурсий», который на данный момент имеет следующую последовательность:

2.1 Менеджер отдела «Музей и туры» составляет рекламную программу музея, которую передает специалисту-маркетологу. В свою очередь маркетолог связывается с организациями-партнерами и др. фирмами для реализации программы.

2.2 Менеджер отдела «Музей и туры» связывается с потенциальными посетителями музея и предлагает им организовать экскурсию.

2.3 В случае согласия и формирования группы, менеджер отдела «Музей и туры» бронирует день и время проведения экскурсии для определенного количества человек.

2.4 Менеджер отдела «Музей и туры» формирует квитанцию на групповое посещение, где учтена стоимость и скидки.

2.5 Он сообщает группе дату и время экскурсии.

2.6 Группа выбирает способ оплаты: банковской картой или наличными деньгами в день посещения музея.

2.7 Группа приезжает в Музей в указанный день и время, а также посещает экскурсию.

2.8 Менеджер отдела «Музей и туры» составляет отчет для начальника отдела о количестве посетителей музея.

Рекомендуется сократить: специалиста-маркетолога, так как предполагается, что начальник отдела «Музей и туры» имеет полномочия самостоятельно связываться с подрядчиком; администратора музея: менеджер отдела «Музей и туры» связывается с экскурсоводом сам; документ – список группы необходимо удалить из бизнес-процесса, т.к. клиент устно сообщает менеджеру требуемое количество человек. Усовершенствованный бизнес-процесс представлен на рис.5.

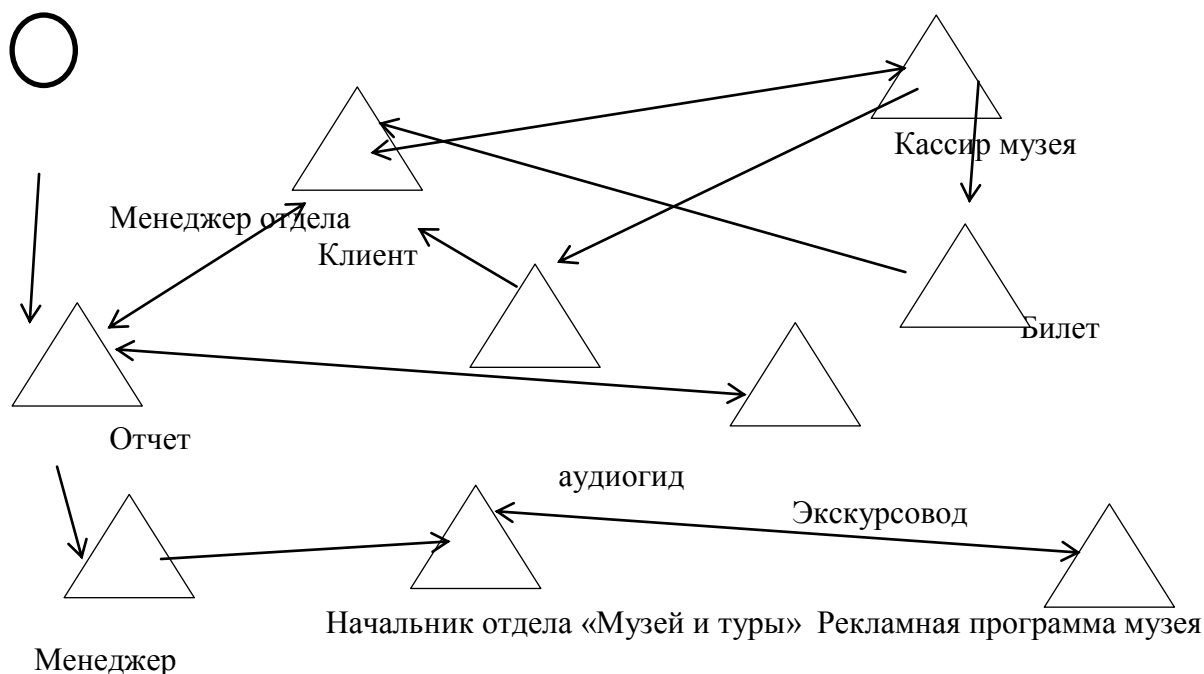


Рис. 5 Бизнес-процесс. Организация экскурсий.

3. В бизнес-процессе «Консультирование организаций (стадионов)» по проблеме выделены такие этапы:

- 3.1 Руководство стадиона обращается в службу DA Advisory (DA- Donbass Arena, Advisory –консультативный) с просьбой о проведении консультации.
- 3.2 Руководство стадиона может воспользоваться услугами call-centre для решения интересующих вопросов или он-лайн консультацией.
- 3.3 DA Advisory согласовывает дату, место и время консультации, вопросы, интересующие руководство стадиона-заказчика.
- 3.4 DA Advisory осуществляет формулирование бизнес-концепции будущего стадиона;
- 3.5 DA Advisory осуществляет проектирование стадиона с учетом всех требований в области расположения, логистических потоков, экологии, функциональности и безопасности;
- 3.6 DA Advisory осуществляет построение эффективной и рациональной системы управления стадионом;
- 3.7 DA Advisory обеспечивает набор, обучение и аттестацию персонала стадиона;
- 3.8 DA Advisory разрабатывает бизнес-модель эксплуатации стадиона с учетом как основных услуг, так и на дополнительных сервисах.

Рекомендуется сократить: специалиста call-центра за счет перепрограммирования и совершенствования функционального блока «Он-лайн -система консультирования»; специалисты других отделов стадиона не будут задействованы в данном бизнес-процессе, т.к. предполагается, что служба DA Advisory сможет в полной мере предоставить консультации самостоятельно. Схема бизнес-процесса представлена на рис.6.

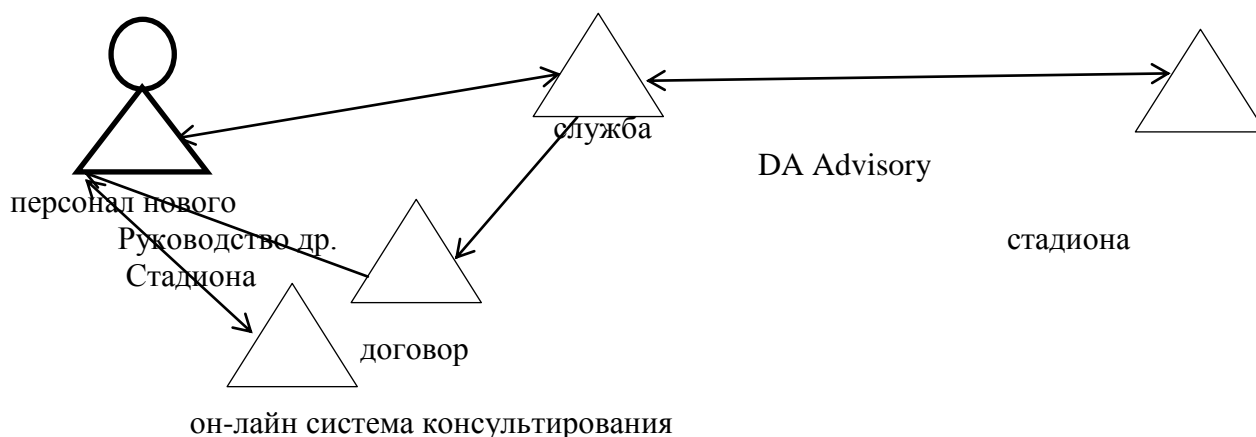


Рис. 6 Бизнес-процесс. Консультирование организаций

Исследования показали, что для выполнения описанных бизнес-процессов необходимо следующее ПО:

1. ПП Microsoft Office: для составления документов, обмена сообщениями (MS Outlook, Lync);
2. Microsoft Dynamic CRM: для ведения базы данных по кандидатам на вакансии, для составления текущей отчетности;
3. Пакет программ 1С: Бухгалтерия, Торговля: продажа атрибутики;
4. Специализированное ПО «Ticket Soft»: организация продажи билетов.

Производители ПО были выбраны в ходе анализа рынка ПП Украины и Европы, с учетом опыта ведущих стадионов мира («Amsterdam Arena», Голландия). Основными инструментами бизнес-процессов являются ПП компании Microsoft, которые имеют достаточно высокую стоимость лицензии, но в то же время – высокое качество.

Бухгалтерию стадиона необходимо автоматизировать с помощью программы «1С:Бухгалтерия», структура и возможности которой соответствуют динамичному законодательству Украины и специфике деятельности организации. Специализированное ПО «Ticket Soft» является лучшим и наиболее надежным в своём сегменте (продажа билетов). С помощью этого ПО автоматизирован процесс продажи билетов на таких стадионах, как ФК «Локомотив» (Москва), ПБК «ЦСКА» (Москва), ФК «Металлист» (Харьков) и др.

Исходя из проведенных исследований можно сделать следующие выводы:

1. Обзор литературных источников показал, что реинжиниринг является актуальным и востребованным средством управления организацией в современной конкурентной среде.
2. Инструменты бизнес-аналитики способствуют быстрому получению и обработке больших объемов текущей информации, как внешней, так и внутренней, и оформлению их в виде отчетов, которые используются руководством организации при принятии решений.
3. Анализ бизнес-процессов позволяет путем моделирования деятельности организации определить основные проблемы, «узкие места» и оптимизировать их с учетом новых требований.
4. В результате исследования бизнес-процессов ООО «Донбасс Арена» предложен вариант проведения реинжиниринга основных процессов с помощью специальных ПП, внедрение которых будет способствовать повышению эффективности деятельности организации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Корпорация IBM. [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: http://www.ibm.com/smarterplanet/ru/business_analytics/article/it_business_intelligence.html
2. Хаммер, Майкл. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе / М. Хаммер, Д. Чампи. – СПб. : Изд-во С.–Петербург. ун-та, 1997. – 330 с.
3. Паклин Н.Б., Орешков В.И. Бизнес-аналитика: от данных к знаниям(+CD)/ Н.Б. Паклин, В.И. Орешков; СПб.: Питер , 2013. – 706 с.
4. Барсегян А. Анализ данных и процессов./А. Барсегян, М.Куприянов. и др.; СПб.: БХВ-Петербург, 2009. – 384 с.
5. Косоруков О. А. Методы количественного анализа в бизнесе : Учебник / О. А. Косоруков ; Ин-т экономики и финансов "Синергетика". – М. : ИНФРА–М, 2005. – 367 с.
6. Корпорация Microsoft. [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – Режим доступа: <http://office.microsoft.com/ru-ru/sharepoint-help/HA102772214.aspx>

УДК 004.896

THE ROAD FOR TRANSPORTATION IMPROVEMENT OF DONETSK

A. V. Ostapenko, V. N. Andrienko

Summary. In the research the situation in the transport sector of Donetsk was described within the Concept of development urban passenger transport in Donetsk for 2007-2020. The result of the research put into the general roadmap for development framework of transport system in Donetsk that based on introduction of Intelligent Transport System that includes a range of innovative information technologies for urban smart transportation environment.

Keywords: transport, transportation policy, Intelligent Transport Systems, information technologies, roadmap for development.

Introduction

Today, road transport is the victim of its own success and faces considerable challenges. Over the next 10 to 15 years, the transport system must support economic growth, a bigger