

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра социальной информатики

## **ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ IT-КОМПАНИИ**

(автореферат бакалаврской работы)

студентки 5 курса 581 группы  
направления 38.03.05 - Бизнес - информатика  
профиль Социально-информационные системы в бизнесе  
Социологического факультета  
Смирновой Вероники Владимировны

Научный руководитель  
старший преподаватель

\_\_\_\_\_ Ю.А. Седавкина  
подпись, дата

Зав. кафедрой  
кандидат социологических наук, доцент

\_\_\_\_\_ И.Г. Малинский  
подпись, дата

Саратов 2019

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность проблемы.** На современном рынке товаров и услуг с каждым годом появляются все больше различных компаний. Конкуренция между организациями постоянно растет. Особенно это прослеживается в области информационных технологий. Среди таких направлений можно выделить создание интернет-сайтов, настройка контекстной рекламы, маркетинг в социальных сетях, веб-дизайн и другие. Чтобы повысить шансы на сохранение работоспособности, компании должны постоянно развиваться и совершенствоваться. В связи с этим в настоящее время очень актуальна тема оптимизации и усовершенствования бизнес-процессов.

Одним из показателей работы является отлаженность бизнес-процессов, протекающих внутри организации. Часто необходимость в оптимизации возникает в связи с появлением новых целей компании, инновационных решений в предметной области, внедрением современных технологий. Для сохранения конкурентоспособности организации крайне важно проводить исследование рынка товаров и услуг, анализировать собственные недостатки в различных сферах деятельности и предъявлять высокие требования к качеству своей продукции. В первую очередь следует проанализировать бизнес-процессы и найти наиболее приоритетные. Именно их усовершенствование позволит получить наибольший результат.

### **Степень научной разработанности.**

Большой вклад в развитие направления по оптимизации бизнес-процессов внесли О. И. Долганова, А. В. Варзунов, Д. Б. Берг, В. В. Репин. Среди зарубежных специалистов необходимо отметить таких авторов, как М. Веске, Д. Дрэгейм, Н. Дамидж, М. Дюма.

**Объектом** исследования является бизнес-процесс по получению заказов на создание интернет-сайта, **предметом** - анализ и оптимизация выбранного бизнес-процесса различными средствами, включая программное обеспечение «Битрикс24».

**Целью работы** является оптимизация бизнес-процесса по получению заказов на создание интернет-сайта.

Выделены следующие **задачи** выпускной квалификационной работы:

- изучить основные характеристики и методы моделирования бизнес-процессов;
- рассмотреть актуальные подходы для оптимизации бизнес-процессов;
- провести анализ деятельности it-компании;
- сравнить сервисы для оптимизации бизнес-процессов;
- разработать меры по совершенствованию выбранного бизнес-процесса;
- провести сравнительный анализ полученных результатов.

Методологическую и теоретическую основу исследования составляют труды зарубежных авторов в области оптимизации бизнес-процессов. Для выполнения поставленных задач использовались такие методы как изучение документации и обзор программных продуктов.

В качестве **эмпирической базы** были взяты исследование различных систем управления бизнес-процессами, проведенное аналитической компанией TABviser и федеральный закон об информации, информационных технологиях и о защите информации.

**Структура работы.** Выпускная квалифицированная работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка использованных источников и

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

В первом разделе «Теоретические основы бизнес-процессов» рассмотрены понятия и характеристики бизнес-процессов, основы их моделирования, а также изучены актуальные методы и инструменты для оптимизации бизнес-процессов.

Существует множество формулировок, что же такое бизнес-процесс. Его можно рассматривать как совокупность действий, которые принимают один или несколько видов входных данных и создают выходные параметры, представляющие ценность для клиента. В другой формулировке бизнес-процесс

представляет собой ряд определенных, поддающихся измерению задач, выполняемых людьми и системами, которые направлены на достижение заранее запланированного результата.

В любой организации существуют несколько типов процессов:

- основные процессы являются главной частью бизнеса; они формируют результат и потребительские качества, за которые внешний клиент готов платить деньги. Чаще всего список основных бизнес-процессов компании представляет собой зеркальное отражение главных направлений организации. Данные процессы компания должна выполнять лучше остальных, чтобы оставаться конкурентоспособной на рынке.

- вспомогательные процессы - поддерживают основные процессы, например, бухгалтерский учет, набор персонала, техническая поддержка, обучение сотрудников технике безопасности и др.

- процессы управления - контролируют основные процессы, включая управление бюджетом и сотрудниками.

Различия в процессах управления появляются из-за специфики объекта, к которому они применяются. Типовая же структура этих процессов разделяется на следующую цепочку:

- планирование – сбор и анализ информации, пошаговая разработка плана.

- организация–обеспечение компании ресурсами, необходимыми для производства; создание мотивации для сотрудников, чтобы повысить качество и количество продукции.

- учет–объединение информации о выполненной работе и полученных результатах.

- контроль–анализ на соответствие запланированных действий и фактической работы.

- регулирование –принятие решений по дальнейшим действиям. Сюда входят возможные изменения в планах.

Сложный бизнес-процесс может быть разбит на несколько подпроцессов, которые имеют свои собственные атрибуты, но также способствуют

достижению общей цели бизнеса. Хотя разложение процессов может быть полезным, необходимо проявлять осторожность, так как это может привести к дублированию обязанностей.

Модель - это абстрактное представление функционирования реальной системы, которое сохраняет все характеристики, гарантируя поведения исходной системы. Модель процесса обычно представляет собой диаграмму, которая изображает набор действий, которые последовательно соединены своими входами и выходами, чтобы описать определенное функционирование в пределах организации.

Модель бизнес-процесса состоит из набора моделей деятельности. Разработка модели бизнес-процесса необходима, так как порой невозможно провести экспериментальное тестирование исходного процесса в реальных условиях. Такое тестирование необходимо для выявления проблем и препятствий, и поиска решений по их преодолению.

Целью моделирования бизнес-процессов является разработка модели, которая отражает структуру организации и функциональность существующего бизнес-процесса после подробного понимания его особенностей.

Среди основных методов оптимизации выделяют:

- Реинжиниринг бизнес-процессов
- Бенчмаркинг
- Непрерывность рабочего процесса
- Параллельное выполнение работы

**Во втором разделе «Анализ деятельности IT-компаний «Кью-дизайн»** был проведен подробный анализ деятельности IT-компаний «Кью-дизайн», представлена краткая характеристика организации, рассмотрен бизнес-процесс по получению заказа о создании интернет-сайта. Для этого построена модель "AS-IS" и выполнен поиск недостатков. Были выделены ключевые показатели и проанализированы бизнес-процессы компании. Ключевые показатели:

- Показатель времени
- Показатель стоимости
- Показатель результативности

В современном мире длительность каждого бизнес-процесса представляет собой важнейший фактор. Он оказывает прямое воздействие на конкурентоспособность организации. Чем короче срок реализации удовлетворения запросов от заказчиков, тем выгоднее выглядит компания. Для сокращения времени организации сокращают длительность основных, управляющих и вспомогательных бизнес-процессов. Особое внимание уделяется процессам по обслуживанию потребителей.

Показатели стоимости определяют цену производимой продукции и широту охвата групп заказчиков. Сокращение финансов на различные издержки снижают финансовые риски.

Под показателями результативности понимают некую доходную составляющую, которую приносит правильно реализованный бизнес-процесс. На производстве этим критерием является объем продукции

Основными направлениями компании являются разработка, поддержка и продвижение сайтов, настройка контекстной рекламы в Яндекс.Директ и Google Adwords, маркетинг в социальных сетях. Команда состоит из специалистов в области web-дизайна и разработчиков интернет-сайтов. С 2019 года веб-студия занимается настройкой и внедрением сервиса для управления бизнесом «Битрикс24».

Компания ставит перед собой задачу создания индивидуальных решений для бизнеса, которые будут приносить максимальную прибыль клиенту. Кроме того, у организации есть сайт, описывающий все предоставляемые услуги.

Рассмотрим бизнес-процесс по получению заказа о создании интернет-сайта. Для этого построим модель "AS-IS" и выполним поиск недостатков. Первым пунктом является появление запроса от клиента. Он формирует заявку на сайте компании или может связаться с менеджером, используя контактный телефон. Далее менеджер регистрирует заявку и сохраняет контактные данные

клиента. Затем менеджер связывается с техническим специалистом, который должен оценить сложность работы, сроки выполнения, составить план технического задания и передать всю информацию обратно. На данном этапе также составляется смета расходов. Далее менеджер связывается с клиентом и ожидает его решения. Если все условия устраивают заявителя, то заказ принимается в обработку. На данном этапе обсуждаются такие важные параметры, как предоплата и крайние сроки выполнения. Далее информация предоставляется руководителю на согласование. Только после этого менеджер отправляет техническое задание на выполнение команде разработчиков и дизайнеров. На этом процесс получения заказа завершается. Анализ данного бизнес-процесса указывает на несколько значимых недостатков. Устранение каждого из них позволит существенно оптимизировать производство. Рассмотрим подробнее подобные процессы.

- В связи с человеческим фактором возрастает вероятность появления ошибок при обработке данных. В первую очередь это касается внесения информации о клиенте, сроках выполнения заказа, формирование сметы расходов, составление технического задания. При ручном вводе данных могут произойти случайные ошибки.

- Отсутствие единой базы данных для хранения информации. Телефонный справочник, электронная почта, квитанции об оплате заказа, различные документы, требующие согласования - все вышеперечисленные источники информации находятся в отдельных местах.

- Использование бумажных носителей информации отстает от современного уровня технического прогресса. Работа с электронными документами позволяет оперативно решать подобные трудности.

- Длительные временные интервалы, связанные с отсутствием людей на рабочих местах. Часто руководители по служебной необходимости могут отсутствовать. Множество документов требуют согласования. Ожидание может привести к серьезным последствиям, например, потеря заказа.

- Отсутствует интеграция с социальными сетями, позволяющая значительно увеличить клиентскую базу.

**В третьем разделе «Разработка мер по совершенствованию выбранного бизнес-процесса»** был произведен сравнительный анализ среди популярных систем для управления бизнесом. Были рассмотрены AmoCRM, Vrm'online CRM, Битрикс24, Мегаплан. Таким образом, на основе сравнения систем управления бизнесом, анализа выбранных критериев для оптимизации бизнес-процессов был выбран программный продукт «Битрикс24».

Для оптимизация выбранного бизнес-процесса на основе Битрикс24 была построена модель «ГО-ВЕ», которая указывала на совершенствованные моменты. Для выполнения анализа оптимизированных результатов рассмотрены критерии, относительно которых проведены улучшения. За счет внедрения единой базы данных клиентов, отказа от использования бумажных носителей, использования мобильного приложения «Битрикс24» были существенно повышены показатели времени.

До совершенствования обработка каждой заявки, внесение клиента в базу данных, операции по согласованию формальностей между отделами занимали от двух до трех дней. Кроме того, прослеживалась зависимость работоспособности от месторасположения сотрудников. Теперь эта зависимость была преодолена и данные о заявке, клиенте стали доступны моментально и согласование проходит в течение одного рабочего дня.

Кроме того, использование телефонии «Битрикс24» позволило сохранять полную информацию о звонках, делать их запись. Также стало удобнее следить за балансом на счете компании и переносить потенциальных клиентов в отдельную группу для последующей работы с ними.

Был повышен показатель результативности. В большей степени это связано с интеграцией «Битрикс24» и социальных сетей. В течение нескольких месяцев количество заявок на создание сайтов, поддержку и продвижение, настройку контекстной рекламы и маркетинга в социальных сетях заметно повысилось.



В результате выполнения данной главы разработаны меры по совершенствованию выбранного бизнес-процесса. Также проведен анализ сервисов для управления бизнесом и был оптимизирован процесс получения и обработки заказа.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В настоящее время для поддержания конкурентоспособности компании следует постоянно совершенствовать различные виды деятельности внутри и вне организации, следить за развитием новых технологий в данной сфере и внедрять их по мере необходимости. Среди основных задач, связанных с работой компании по разработке сайтов, можно выделить получение заказов через социальные сети, организации централизованного сбора заявок и хранение единой базы данных всех клиентов.

В результате выполнения выпускной квалификационной работы «Оптимизация бизнес-процессов IT-компаний» были выполнены следующие задачи:

- изучены основные характеристики и методы моделирования бизнес-процессов;
- рассмотрены актуальные подходы для оптимизации бизнес-процессов;
- проведен анализ деятельности IT-компаний;
- сделано сравнение сервисов для оптимизации бизнес-процессов;
- разработаны меры по совершенствованию выбранного бизнес-процесса;
- проведен сравнительный анализ полученных результатов.

В ходе решения поставленной цели были изучены иностранные источники по оптимизации бизнес-процессов. Были использовано несколько методов исследования:

- сравнение
- анализ
- эксперимент

Результат выполнения практической части выпускной квалификационной работы был использован в it-компании «Кью-Дизайн». Был получен акт внедрения.

Работа имеет большую практическую значимость. На основе внедренных мер по оптимизации бизнес-процессов улучшены ключевые показатели компании, среди которых можно выделить количество заказов и время выполнения проектов. Благодаря рассмотренным программным продуктам появилась возможность выбора оптимального варианта для конкретной задачи в организации.

Результатами выполнения выпускной квалификационной работы могут воспользоваться специалисты по оптимизации бизнес-процессов, так как были проанализированы типовые процессы в компании по разработке сайтов, проведено сравнение актуальных программных продуктов на рынке и подробно описан каждый шаг по оптимизации выбранных процессов.