

Элиот Рот, которые получили в 2012 г. Нобелевскую премию за теорию стабильного распределения и практики устройства рынков. Они предложили оригинальные алгоритмы решения многокритериальных задач о назначениях.

В докладе рассматриваются модельные примеры о распределении выпускников с учетом трех показателей (K_1 — успеваемость; K_2 — коммуникабельность; K_3 — работоспособность), которые должны соответствовать требованиям нанимателя по этим показателям. Приведены результаты расчетов и описаны назначения.

Литература

Ларичев, О. И. Теория и методы принятия решений : учеб. / О. И. Ларичев. — М. : Логос, 2002. — 296 с.

А.С. Репецкая

В.С. Алехно

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — Н.В. Крицкая

РАЗРАБОТКА МОДЕЛИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ ПОВЕРОЧНОЙ ЛАБОРАТОРИИ СРЕДСТВАМИ BPWIN

Одним из важных моментов в повышении эффективности функционирования компании является проработка и оптимизация ее внутренних процедур при помощи бизнес-процессов, гарантирующих оперативное управление процедурами.

Целями работы являются знакомство с методологией IDEF0; сравнительный анализ программных средств для моделирования бизнес-процессов; разработка бизнес-процесса с помощью AllFusion Process Modeler (BPWin).

Для разработки бизнес-процессов используются различные программы, такие как ARIS Express, Fox Manager, Business Studio 4.0, Ramus, BPWin (см. таблицу).

Сравнительный анализ нотаций ARIS и IDEF0

Критерии сравнения	ARIS	IDEF0
Принцип построения диаграммы	Временная последовательность выполнения процедур	Принцип доминирования
Входящий документ	Используется отдельный объект для описания	Стрелка слева, стрелка сверху
Исходящий документ	Используется отдельный объект для описания («документ»)	Стрелка справа
Исполнитель процедуры	Используется отдельный объект для описания («организационная единица»)	Стрелка снизу

Критерии сравнения	ARIS	IDEFO
Используемое оборудование	Используется отдельный объект для описания	Стрелка снизу
Управление процедурой	Может быть отражено только символами или указанием входящих документов	Стрелка сверху
Контроль выполнения	Может быть отражен указанием входящих документов	Стрелка сверху

Каждая из рассматриваемых систем имеет свои преимущества и недостатки. Таким образом, для ведения небольших по масштабам (малые и средние предприятия, 2—5 человек в группе консультантов) и длительности (2—3 месяца) проектов рационально использовать BPWin. Для крупных или длительных проектов (например, внедрение системы непрерывного улучшения бизнес-процессов, ISO, TQM) больше подходит ARIS.

Авторами была разработана модель бизнес-процесса работы с клиентами поверочной лаборатории с помощью программы AllFusion Process Modeler (BPWin). Источниками информации для разработанной модели служили Методика поверки, Руководство по качеству поверочной лаборатории, беседа с сотрудником лаборатории. При изучении источников информации были выявлены входные данные бизнес-процесса, исходящие документы, используемое оборудование, инструменты и исполнители, а также управляющие документы. Диаграмма декомпозиции второго уровня представлена на рисунке.

Разработанная модель была включена в Руководство по качеству поверочной лаборатории в раздел «Порядок работы с объектами поверки».



Модель бизнес-процесса работы с клиентами поверочной лаборатории

Стандартизация и описание каждого процесса помогают каждому работнику выполнять определенные задачи в силу их понимания и таланта, что осознанно улучшает деятельность фирмы в целом и взаимодействие отдельных подразделений в том числе. Как следствие, фирма максимизирует свою прибыль, издержки снижаются, а удовлетворенность клиентов растет.

Литература

ITeam портал. Технологии корпоративного управления [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://iteam.ru/publications/it/section_51/article_2518. — Дата доступа: 03.03.2015.

Н.Г. Станулевич

Д.А. Селюжицкая

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — А.П. Бутер

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

В современном постиндустриальном мире особое значение приобретает вопрос управления многовекторными финансовыми потоками с учетом новейших инновационных разработок, а также своевременность, безопасность и удобство данных процессов как для компаний и фирм, так и для рядовых граждан. Поскольку в настоящее время число пользователей услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО) неуклонно растет (в мире достигло 300 млн человек), данное исследование представляется актуальным.

Целью работы является выявление наиболее перспективного способа привлечения клиентов к дистанционному банковскому обслуживанию. Для реализации цели были решены следующие задачи: привести классификацию способов оказания дистанционных банковских услуг; преимущества каждого вида; выявить наиболее перспективный способ привлечения клиентов к ДБО.

Дистанционное банковское обслуживание может решить проблемы развития банковской розницы, сделать массовые продукты удобнее и доступнее для клиента. Банковские операции выполняются клиентом самостоятельно, таким образом, проблемы массового обслуживания физических лиц могут быть решены с помощью современных банковских технологий.

С точки зрения способов оказания услуг дистанционного банковского обслуживания можно выделить следующие виды: интернет-банкинг, мобильный банкинг, внешние сервисы — киоски, банкоматы. Наиболее востребованный и распространенный на сегодняшний день вид в мире — интернет-банкинг. В Европе число пользователей интернет-банкинга превысило 100 млн человек.