

- организация более четкого взаимодействия отделов продаж и маркетинга с производственным отделом и отделом снабжения.

В настоящее время для качественного обслуживания необходимо внедрять и использовать CRM-технологии, например Sales Expert, Terrasoft CRM.

Технологии CRM в данной ситуации позволяют сохранить или значительно увеличить качество обслуживания клиентов без существенного увеличения себестоимости. Автоматизированный процесс значительно проще масштабировать – а это значит, что обслуживание каждого следующего клиента будет стоить значительно дешевле, чем предыдущего, без потери качества.

Опыт внедрения CRM-технологий позволяет добиться следующих показателей:

- сокращение цикла продаж в среднем на 10-15 % и повышение процента выигранных сделок на 5-10 %;

- сокращение времени на выполнение рутинных операций на 25-30 %;

- повышение средней прибыльности продаж на 15-20 %;

- повышение точности прогнозирования продаж до 99 %;

- снижение издержек на продажи, маркетинг и последующую поддержку клиентов на 10-30 %;

- увеличение процента перекрестных продаж, в том числе через отдел поддержки клиентов на 5-10 %;

- повышение эффективности маркетинговых кампаний на 5-7 %;

Рентабельность среднего проекта CRM составляет от 200 до 400 % в течение 2-3 лет.

Таким образом, инвестиции в технологию работы с существующими клиентами прямо влияют на их лояльность, а значит, на эффективность и устойчивость бизнеса.

Дунько Э.М.
Филиал УО «БГЭУ» (Пинск)

МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ВУЗОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

Система управления вузовской деятельностью, которую необходимо рассматривать, прежде всего, как систему управления ресурсами вуза (финансовыми, человеческими, информационными, материально-техническими) должна быть реализована на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000, и, в первую очередь, следующих основополагающих принципов:

- ориентация на потребителя;
- лидерство руководства;
- вовлечение работников;
- процессный подход;
- системный подход к менеджменту;

- постоянное улучшение деятельности;
- принятие решений, основанное на фактах;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками.

В соответствии с принципом процессного подхода по ИСО 9000 "желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом". Под процессом понимается "любая деятельность, или комплекс деятельности, в которой используются ресурсы для преобразования входов в выходы". Поэтому необходимо разработать модель системного управления вузом, основанную на процессном подходе. При этом процессы рассматриваются как совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, преобразующей входящие элементы в выходящие. В качестве трех основных видов деятельности вуза приняты: образовательная, научно-исследовательская, производственная.

В рамках этих видов деятельности можно выделить следующие основные макропроцессы:

- обучение;
- изготовление продукции учебного назначения;
- подготовка персонала;
- информационное обеспечение;
- ресурсное обеспечение;
- научное исследование.

Главные сопутствующие макропроцессы: процессы администрирования, хозяйствственные процессы, финансовые процессы.

Внутри каждого из этих макропроцессов есть своя группа значимых процессов. Например, макропроцесс «обучение» состоит из следующих процессов:

- прием абитуриентов;
- проведение учебных занятий;
- мониторинг и оценка качества знаний и навыков;
- защита дипломных проектов;
- «распределение» студентов;
- послевузовское сопровождение специалистов.

В свою очередь, каждый процесс состоит из множества подпроцессов. Например, процесс приема абитуриентов состоит из следующих подпроцессов:

- реклама;
- подготовительные занятия;
- прием документов;
- собеседования;
- проведение экзаменов;
- оценка результатов;
- апелляция;
- зачисление студентов.

Каждый из указанных видов деятельности характеризуется спецификой процесса преобразования входов в выходы. Например, наиболее типичная для

вуза образовательная деятельность предусматривает: "на входе" – контингент для обучения (abiturientы), "на выходе" – дипломированные специалисты.

На рис. 1 представлены фрагменты разработанных в BPwin на основе стандарта моделирования бизнес-процессов IDEF0 функциональные модели основных процессов жизненного цикла в сфере образовательной деятельности вуза с определенной степенью детализации.

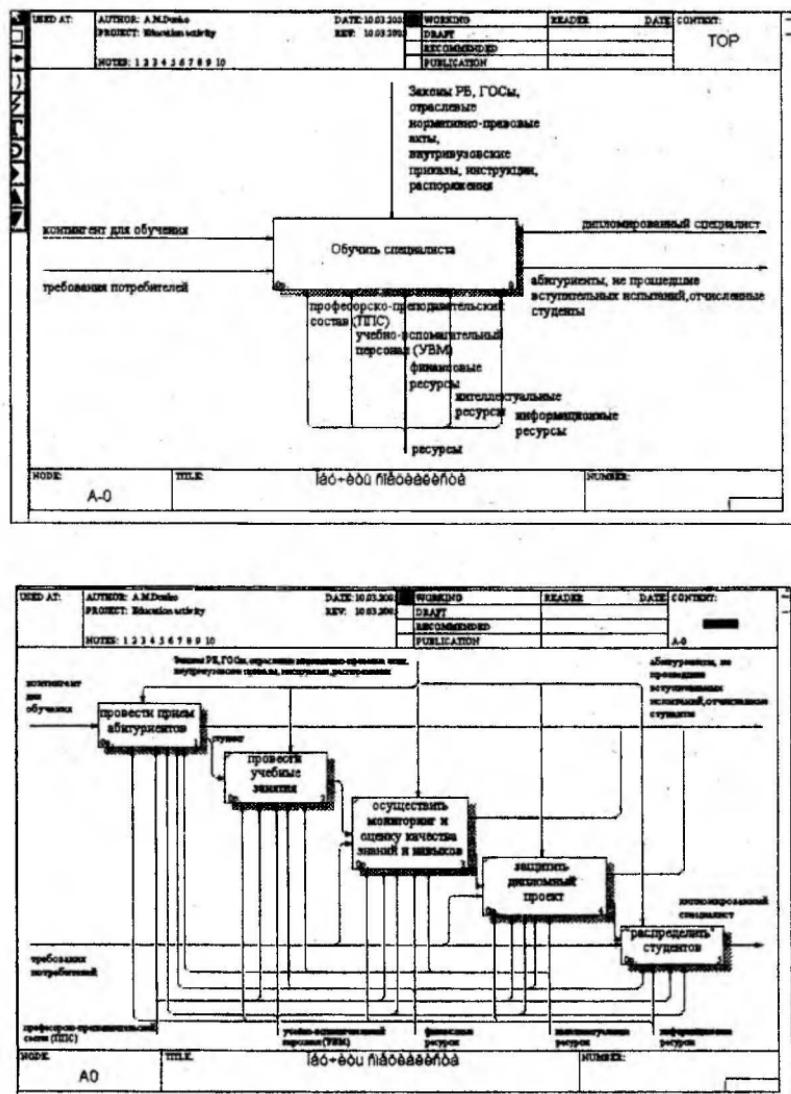


Рис. 1.

Образовательный процесс ориентирован на приобретение каждым конкретным студентом знаний, умений и навыков, определенных требованиями Государственных образовательных стандартов (ГОСов) по соответствующим направлениям и специальностям. Таким образом, продукция образовательной деятельности (по ИСО 9000 «продукция – результат процесса») – дипломированные специалисты с наборами знаний, умений и навыков, определенных требованиями ГОСов по соответствующим направлениям и специальностям.

Моделирование бизнес-процессов вузовской деятельности на основе принципов системного и процессного подхода является основным этапом при построении корпоративной информационной системы, назначение которой максимально автоматизировать и сделать более эффективными процессы управления вузовской деятельностью. Для создания таких моделей необходимо знать какие процессы выполняются, в чем цель этих процессов, что предполагается делать для улучшения этих процессов, как процессы ориентированы по отношению к стратегической цели вуза.

*Железко Б.А., канд. техн. наук
УО «БГЭУ» (Минск)*

ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫЕ МЕТОДЫ ОПТИМИЗАЦИИ ПОДДЕРЖКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ В РЕИНЖИНИРИНГЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Развитие систем управления организациями предполагает проведение проектов по реинжинирингу их ключевых бизнес-процессов (РБП) на базе совершенствования математического и инструментального обеспечения многокритериальных процедур принятия решений в условиях неопределенности данных (в том числе нестохастической) [1, 2].

Обобщенно существование любого инструментального метода можно представить следующей структурной формулой: *способ решения проблемы + средства его реализации + методика их применения*. Инструментальные методы экономики позволяют оперативно (часто даже в реальном времени) и эффективно (со значительным сокращением затрат финансовых и других видов ресурсов) производить оценки различных альтернативных вариантов решений с целью выбора наилучшего из них.

Способы решения экономических проблем, как правило, основаны на разнообразном компьютерном экономико-математическом моделировании, а средства – на элементах информационных технологий, автоматизирующих расчеты в соответствии с данными способами и методикой. Следовательно, инструментальные методы оптимизации поддержки принятия решений (ППР) существенно опираются на использование систем поддержки принятия решений (СППР) [3].

Целью данной работы является обобщение опыта построения и использования инструментальных методов оптимизации поддержки принятия решений.

Необходимость построения СППР возникает в процессе разработки или модернизации системы управления, чтобы сделать ее адекватной требованиям