

УДК 658.3

Оптимизация процесса внедрения новой оптической системы на примере телекоммуникационной компании

Кучерова Светлана Викторовна, доцент

Маслов Эдуард Юрьевич, бакалавр

ФБГОУ ВО «Владивостокский государственный университет»

Svetlana.kucherova@yvsu.ru тел.84232404110

ул. Гоголя, 41, г. Владивосток, Приморский край, Россия, 690014

Для современной России тема оптимизации бизнес-процессов является весьма актуальной. Но многие компании считают автоматизацию и оптимизацию тождественными понятиями, что не совсем верно. В статье преимущественно будет рассмотрен способ оптимизации без добавления дополнительных информационных систем. Информационную основу исследования составило наблюдение за работой сотрудников компании над введением и дальнейшей реализацией проекта стройки оптической системы.

Ключевые слова и словосочетания: информационная система, проект, оптимизация, инструкция, бизнес-процесс.

Optimization of the process of introducing a new optical system using the example of a telecommunications company

For modern Russia, the topic of optimizing business processes is very relevant. But many companies consider automation and optimization to be identical concepts, which is not entirely true. The article will primarily consider an optimization method without adding additional information systems. The information basis of the study was observation of the work of company employees on the establishment and the further implementation of the optical system construction project.

Keywords: information system, project, optimization, instructions, business process.

Целью настоящего исследования является оптимизация процесса внедрения новой оптической системы, в результате которого проекты будут переходить на этап реализации стройки быстрее.

Основные задачи: провести опрос среди сотрудников компании, которые задействованы в данном бизнес-процессе, найти возможные пути ускорения данного бизнес-процесса, выбрать наиболее оптимальный вариант, составить план для реализации выбранного решения.

Методы и материалы исследования: работа основана на опросе сотрудников компании и анализе результатов проведенного опроса, а также на наблюдении за рабочим процессом сотрудников компании.

В настоящий момент широкую популярность набирает подход с гибкими сотрудниками. Это связано с тем, что данный подход позволяет оперативно решать возникающие проблемы и задачи, появляющиеся в компании. А также данный подход дает сотрудникам понимание того, чем на самом деле занимаются их коллеги из других отделов, что является неоспоримым преимуществом.

Но в этой гибкости существует и проблема. Теряется значимость в создании должностной инструкции для сотрудника. Так как она выступает противовесом для данного подхода, закрепляя конкретные функции за сотрудником и ограничивая возможность его использования в других процессах компании. Исходя из этого, ее не прописывают в новых компаниях и не доводят до сотрудников в старых компаниях. Данные действия неизменно ведут к ошибкам в процессе работы, а следовательно влияют на качество предоставляемого товара или услуги, что приводит снижению прибыли компании.

Также данная практика приводит к преждевременной выработке человеческого ресурса. Чего нельзя допускать, так как любая компания, в широком смысле, это социо-

экономическая система. Страдающая социологическая составляющая отрицательно влияет на экономическую составляющую компании. Это работает и в обратную сторону. Таким образом, чтобы минимизировать отрицательное воздействие на социологическую составляющую, требуется не забывать о создании четко сформулированной инструкции. Данная мера, если будет правильно доведена до сотрудников, способна уменьшить работу компании, снизив риски возникновения ошибок, которые потребуется исправлять в дальнейшем.

Чтобы лучше понять суть данного утверждения ниже приведен пример функционирования одной телекоммуникационной компании. В компании существует множество отделов, занимающихся различной деятельностью и обладающих большим количеством информационных систем для ее осуществления.

В данное время бизнес-процесс по созданию проекта ответственной группой и его путь до реализации выглядит следующим образом.

- в компанию поступает запрос от потенциального клиента о подключении услуги “Интернет”;

- сотрудники, которые работают в коммерческом отделе, обрабатывают заявку;

- привлечение соответствующих отделов для формирования проекта по обращению для расширения области подключения абонентов;

- проведение мероприятий, в результате которых появляется представление о новом проекте;

- расчет затрат;

- оценка окупаемости этих затрат;

- финансирование и реализация.

Таким образом, проект после условных трех недель расчетов и согласований отправляется в руки подрядчика, в результате работы которого появляется основная инфраструктура сети, а после, на протяжении двенадцати месяцев, собирается абонентская база.

Проблема заключается в том, что данный процесс является итерационным. В большинстве случаев окупаемость превышает определенное значение, в связи с этим проект возвращается на доработку к инициатору. В результате инициатор должен предоставить список решений, в порядке важности, по которому сотрудники отдела предоставления инвестиций пересчитают окупаемость.

В случае, если ни одно из предложенных решений по проекту не окажется окупаемым, на инициатора возлагается поиск других путей реализации данной заявки. В процессе данной деятельности сотрудник обращается к техническому отделу с вопросом о пересмотре технического решения по проекту, то есть облегчения линии телекоммуникации. Далее проект снова отправляется на этап расчета затрат. И так происходит до тех пор, пока проект не будет принят в реализацию.

Данный процесс занимает большое количество времени. Именно в этом моменте можно увидеть, как экономическая и социальная составляющие компании влияют друг на друга. Так как вознаграждение в рамках этой деятельности получит сотрудник коммерческого отдела, то он напрямую заинтересован в реализации проекта, что увеличивает, в случае удачи, прибыль компании и его собственную. А для сотрудников технического отдела, в рамках этого процесса, не предусмотрено вознаграждения, поэтому прогресс по составлению проекта тормозится.

Таким образом, с помощью опроса была сформулирована проблема того, что в компании есть взаимосвязь между отделами, но сами сотрудники этих отделов не заинтересованы в общении, если это не влечет за собой вознаграждение. Инструкции, в которой прописаны условия возникновения этого общения позволила бы сотрудникам решать рабочие вопросы быстрее.

Также было выявлено, что в компании есть единая система электронного документа оборота, автоматизированная система управления проектами, система инвестирования

проектов, широкий спектр OLAP-кубов, Oracle BI, продукты Microsoft Office, а также другие профильные системы, которые в совокупности составляют единую информационную систему компании.

Такое разнообразие систем вызывает затруднение в работе сотрудников. Они теряются, так как средства для работы есть, но между ними нет простой, быстрой и удобной взаимосвязи. То есть, когда сотрудник вносит данные в одну систему, то для того, чтобы внести те же данные в другую систему, ему требуется открыть условный браузер, перейти на страницу новой системы, авторизоваться, открыть интересующую вкладку с полями и ввести данные. А если иметь большое количество открытых вкладок, то компьютер начинает работать медленнее.

В компании уже ведется разработка налаживания инфраструктуры между уже существующими системами, но что именно в нее войдет пока неизвестно. Эта проблема является серьезной для компании и требует скорейшего решения. Компания может попытаться обновить свое оборудование для сотрудников, но это не решит данную проблему, но ускорит взаимодействие с уже имеющимися системами.

Также оптимизировать систему локально является не выгодным решением так как контракты с иностранными компаниями предоставляющие доступ к информационным системам продлеваться не будут.

В рамках исследуемого бизнес-процесса были предложены некоторые методы оптимизации, но они потребуют согласования с контролирующими отделами компании.

1. Расширить возможности сотрудникам коммерческого отдела, путем предоставления им доступа к системе расчета окупаемости затрат.

2. Провести ряд мероприятий, в результате которых будет проведена воспитательная работа с сотрудниками компании и будет обеспечена защита от негативного воздействия на них со стороны.

3. Осуществлять контроль результатов разных отделов друг другом для уменьшения ошибок.

4. Составить инструкцию для инициатора.

5. Создать набор готовых решений для конкретных обстоятельств в одном регионе.

Таким образом, компания выступает единым целым в вопросах безопасности своих процессов, не смотря на то, что она поделена территориально, любые изменения, которые бы можно было внести на уровне региона, будут рассматриваться как решения для всей организации, что затрудняет внедрение предложенных решений для ускорения конкретного бизнес-процесса.

1. Федотова М.А., Никонова И.А., Лысова Н.А. Проектное финансирование и анализ: Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] : Финансовый университет при Правительстве РФ (г. Москва), 2024 - 144 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/proektnoe-finansirovanie-i-analiz-536452>

2. Грекул В.И., Коровкина Н.Л., Левочкина Г.А. Проектирование информационных систем 2-е изд., перераб. и доп. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] : Национальный исследовательский университет “Высшая школа экономики” (г. Москва), 2024 - 423 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/proektirovanie-informacionnyh-sistem-536901>

3. Исаева О.М., Припорова Е.А. Управление персоналом 2-е изд. Учебник и практикум для СПО [Электронный ресурс] : Национальный исследовательский университет “Высшая школа экономики” (г. Москва), 2024 - 168 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-personalom-537954>

4. Токарев В.В. Методы оптимизации Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] : Московский физико-технический институт (национальный исследовательский университет) (г. Долгопрудный), 2020 - 440 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/metody-optimizacii-539567>

5. Любимов, Евгений Валерьевич. Управление бизнес-процессами : учебное пособие [для бакалавров и магистров]: в 2 ч. . Ч. 1 : Моделирование / Е. В. Любимов; Владивосток. гос. ун-т экономики и сервиса - Владивосток : Изд-во ВГУЭС , 2018 - 68 с.

6. Под общ. ред. Шапкина И.Н. Менеджмент 5-е изд., перераб. и доп. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] : Финансовый университет при Правительстве РФ (г. Москва)., 2024 – 589 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/management-544945>

7. Джестон, Джон. Управление бизнес-процессами. Практическое руководство по успешной реализации проектов / Д. Джестон, Й. Нелис; пер. с англ. В. Агапова; науч. ред. В. Тренев - М. : Альпина Паблишер , 2015 - 642 с.

8. Елиферов, Виталий Геннадьевич. Бизнес-процессы. Регламентация и управление : учеб. пособие для слушателей, обуч. по программе МБА, [студентов, аспирантов] / В. Г. Елиферов, В. В. Репин ; Ин-т экономики и финансов "Синергия" - М. : ИНФРА-М , 2013 - 319 с.

9. Оптимизация бизнес-процессов: основные принципы. - Режим доступа: <https://www.comindware.ru/blog/оптимизация-бизнес-процессов>

10. Оптимизация бизнес-процессов для чайников на примерах - Режим доступа: <https://bpmn2.ru/blog/optimizacia-bizness-processov>