

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ
ИНСТИТУТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ПРОГРАММА ПЕРЕПОДГОТОВКИ:
"МЕНЕДЖЕР ВЫСШЕЙ КВАЛИФИКАЦИИ"

ВЫПУСКНАЯ АТТЕСТАЦИОННАЯ РАБОТА

**Оптимизация бизнес-процессов
в компании
ООО "Дымоходы Петербурга"**



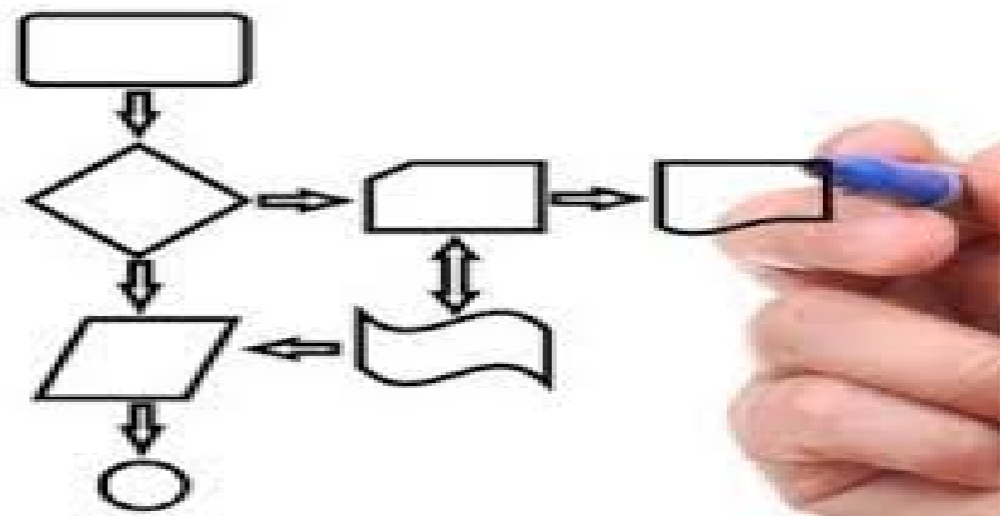
Слушатель: Полякова Ольга Валерьевна

Научный руководитель: Горбачев

Дмитрий Николаевич

Актуальность темы исследования

- Актуальность исследования обусловлена тем, что в сегодняшних условиях без четко обозначенных и прописанных бизнес-процессов невозможно развитие предприятия - ни увеличение оборотов, ни внедрение новых направлений деятельности, ни выход на новые рынки сбыта.
- Целью выпускной аттестационной работы является разработка направлений по оптимизации бизнес-процессов, поиск новых путей их усовершенствования на примере исследуемого предприятия.
- Предметом исследования являются бизнес-процессы и их влияние на деятельность компаний.
- Объектом данной работы деятельность компании "Дымоходы Петербурга" и ее бизнес-процессы.



Задачи исследования

Поставленная цель, специфика предмета и объекта исследования предопределили необходимость решения следующих задач:

1. Рассмотреть понятие, сущность, классификацию бизнес-процессов. Понять методологию их моделирования. И показать, что тема актуальна в современном управлении, и дальнейшее развитие организации без налаженных и понятных бизнес-процессов невозможно.
2. Охарактеризовать деятельность ООО «Дымоходы Петербурга», рассмотреть положение компании на рынке.
3. Провести анализ рынка дымоходов для понимания занимаемой доли рынка и увидеть возможности для развития.
4. Определить основные существующие бизнес-процессы, показать их сильные и слабые стороны.
5. Дать рекомендации по усовершенствованию бизнес-процессов ООО «Дымоходы Петербурга» путем внедрения единой информационной системы. Провести расчет экономического эффекта от предложенных мероприятий.



Теория бизнес-процессов

Процесс — устойчивая и целенаправленная совокупность взаимосвязанных действий, которые по определённой технологии преобразуют входы в выходы для получения заранее определённых продуктов, результатов или услуг, представляющих ценность для потребителя.

Подробная классификация	Простая классификация
Основные процессы Сопутствующие процессы	Основные процессы
Вспомогательные процессы Обеспечивающие процессы	Вспомогательные процессы
Управляющие процессы Процессы развития	Управляющие процессы



Портфолио предприятия

Компания "Дымоходы Петербурга" занимается производством, реализацией и монтажом дымоходов и дымовых труб. Единственная из подобных организаций малого бизнеса, имеющая лицензию МЧС и аккредитацию ГУП "ТЭК СПб".



Организационная структура предприятия



Показатели деятельности предприятия

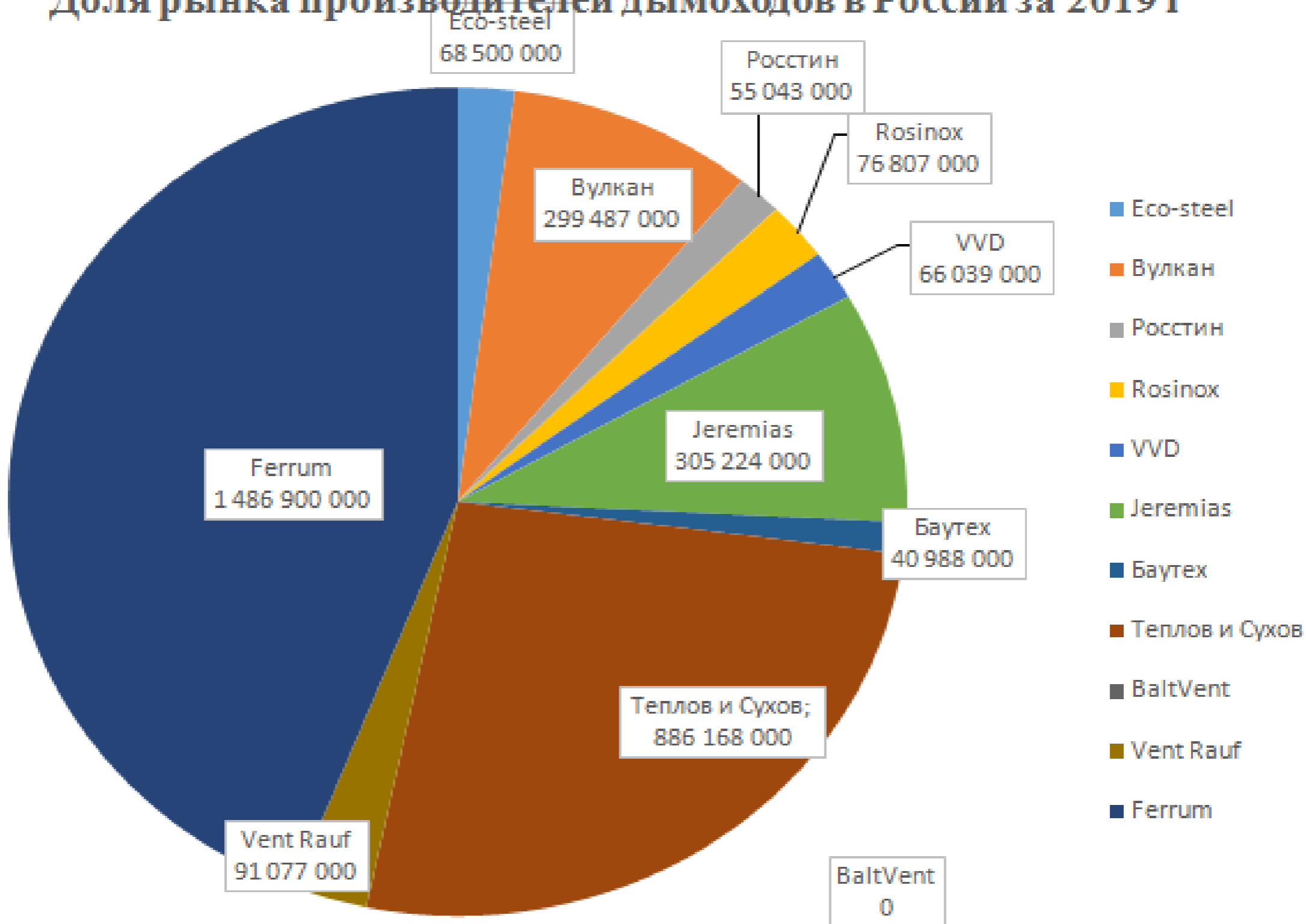
2017		2018		2019	
Параметр		Параметр		Параметр	
Чистая прибыль, руб.	3 979 671	Чистая прибыль, руб.	2 903 188	Чистая прибыль, руб.	3 064 379
Маржинальная прибыль, руб.	24 025 796	Маржинальная прибыль, руб.	27 356 567	Маржинальная прибыль, руб.	26 484 190
Доход, руб.	54 592 145	Доход, руб.	68 614 317	Доход, руб.	68 501 094
Выручка от продаж, руб.	52 911 736	Выручка от продаж, руб.	67 379 340	Выручка от продаж, руб.	61 976 402
Средний чек, руб.	46 090	Средний чек, руб.	47 217	Средний чек, руб.	49 541
Количество продаж, шт	1 148	Количество продаж, шт	1 427	Количество продаж, шт	1 251
Затраты, руб.	50 637 356	Затраты, руб.	65 835 814	Затраты, руб.	64 996 936
Количество покупателей, чел.	949	Количество покупателей, чел.	1 068	Количество покупателей, чел.	960
Маркетинговые данные		Маркетинговые данные		Маркетинговые данные	
ROI на 1 руб.	11,04	ROI на 1 руб.	11,02	ROI на 1 руб.	11,60
Инвестиции в продвижение, руб.	4 395 229	Инвестиции в продвижение, руб.	5 605 972	Инвестиции в продвижение, руб.	4 919 365
Цена клиента, руб.	3 829	Цена клиента, руб.	3 929	Цена клиента, руб.	3 932
Обращения, отклики, шт.	4 628	Обращения, отклики, шт.	3 562	Обращения, отклики, шт.	2 935
Заходы на сайт, шт.	72 062	Заходы на сайт, шт.	60 836	Заходы на сайт, шт.	55 196
Показы, шт.	6 100 270	Показы, шт.	6 471 495	Показы, шт.	3 957 042



ДЫМОХОДЫ
ПЕТЕРБУРГА

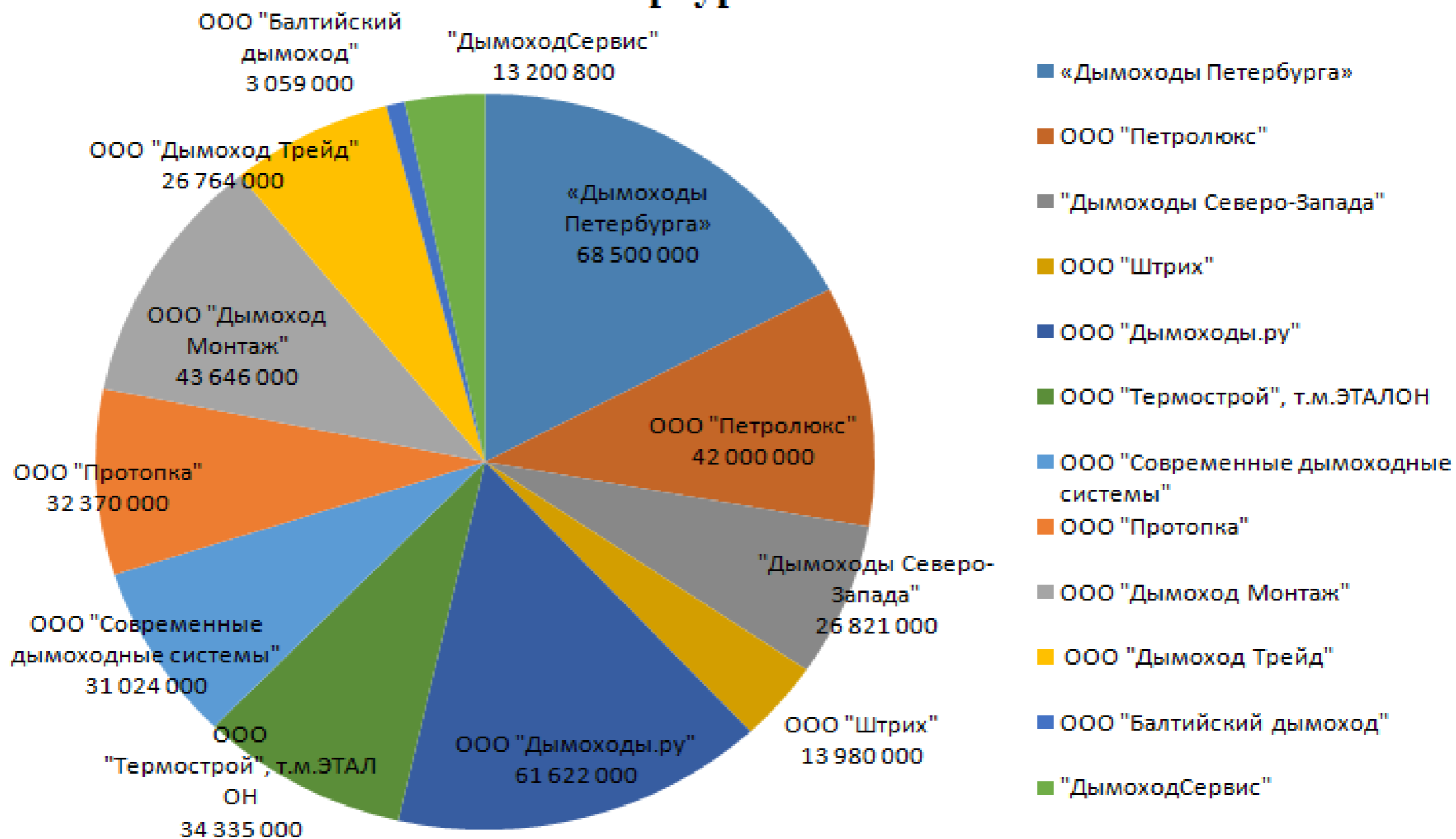
Конкурентный анализ рынка дымоходов в России за 2019 год

Доля рынка производителей дымоходов в России за 2019 г



Конкурентный анализ рынка дымоходов в Санкт-Петербурге за 2019 год

Доля рынка производителей дымоходов в Санкт-Петербурге за 2019 г.



Процесс обработки входящих заявок

	<input type="checkbox"/>		ЛИД	СТАТУС	ДАТА СОЗДАНИЯ	ИСТОЧНИК	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ
	<input type="checkbox"/>		79313038539 - Исходящий звонок Исходящий звонок	 Новый контакт	17.11.2020	Исходящий звонок	Герасименко Виктор	17.11.2020
	<input type="checkbox"/>		79964985565 - Входящий звонок Входящий звонок Mango	 Новый контакт	17.11.2020	Входящий звонок Mango	Молодюк Максим Викторович	17.11.2020
	<input type="checkbox"/>		79967317461 - Входящий звонок Входящий звонок Mango	 Новый контакт	17.11.2020	Входящий звонок Mango	Молодюк Максим Викторович	17.11.2020
	<input type="checkbox"/>		78123881520 - Входящий звонок Входящий звонок Mango,	 Сконвертирован	17.11.2020	Входящий звонок Mango	Ямпольский Михаил Яковлевич	17.11.2020
	<input type="checkbox"/>		79818496376 - Входящий звонок Входящий звонок Mango,	 Сконвертирован	16.11.2020	Входящий звонок Mango	Насыев Тимур	16.11.2020
	<input type="checkbox"/>		79637250447 - Входящий звонок Входящий звонок Mango	 Некачественный лид	16.11.2020	Входящий звонок Mango	Золотарёв Харитон	16.11.2020
	<input type="checkbox"/>		73223318889 - Исходящий звонок Исходящий звонок	 Новый контакт	16.11.2020	Исходящий звонок	Герасименко Виктор	16.11.2020
	<input type="checkbox"/>		8833 - Исходящий звонок Исходящий звонок	 Новый контакт	16.11.2020	Исходящий звонок	Герасименко Виктор	16.11.2020
	<input type="checkbox"/>		78126004491 - Входящий звонок Входящий звонок Mango,	 Некачественный лид	16.11.2020	Входящий звонок Mango	Ямпольский Михаил Яковлевич	16.11.2020
	<input type="checkbox"/>		78122950381 - Входящий звонок Входящий звонок Mango	 Новый контакт	16.11.2020	Входящий звонок Mango	Герасименко Виктор	16.11.2020
	<input type="checkbox"/>		78123222332 - Исходящий звонок Исходящий звонок	 Новый контакт	16.11.2020	Исходящий звонок	Герасименко Виктор	16.11.2020



Задачи и Проекты 99+

Живая лента

Чат и звонки

Группы

Календарь

Диск

Почта

Бизнес-процессы 47

Сотрудники

CRM 99+

Время и отчеты

Сайты

Приложения

CRM-маркетинг

Умные отложенные зад...

2Gis

Автоформат телефонов

ТелРед

Клиент-банк

Победители тендеров

IT-Solution: База знаний

MANGO OFFICE

Каталог действий БП

Процесс обработки сделки в компании

The image displays two screenshots of a CRM system interface. The top part shows a navigation menu with various tabs like 'Сделки', 'Счета', 'Предложения', etc. The main area is divided into two columns. The left column shows a deal pipeline with stages: 'Первичная консультация', 'Запрос на расчет', 'Подготовка КП', 'Переговоры', 'Счет', and 'Ожидание оплаты'. Each stage has a total value and a list of deals with details like dates, amounts, and names. The right column shows a list of deals in various stages, including 'Переговоры приостановле...', 'Передача в производство', 'Отгрузка', 'Монтаж', and 'Оплата + первичные доку...'. Each deal card includes a name, contact info, amount, and a 'Запланировать' button.

Deal Pipeline Summary (Left Column):

Стадия	Сумма
Первичная консультация (221)	34 317 969 руб.
Запрос на расчет (0)	0 руб.
Подготовка КП (42)	5 986 968 руб.
Переговоры (1036)	682 296 487 руб.
Счет (24)	965 007 руб.
Ожидание оплаты (4)	146 399 руб.

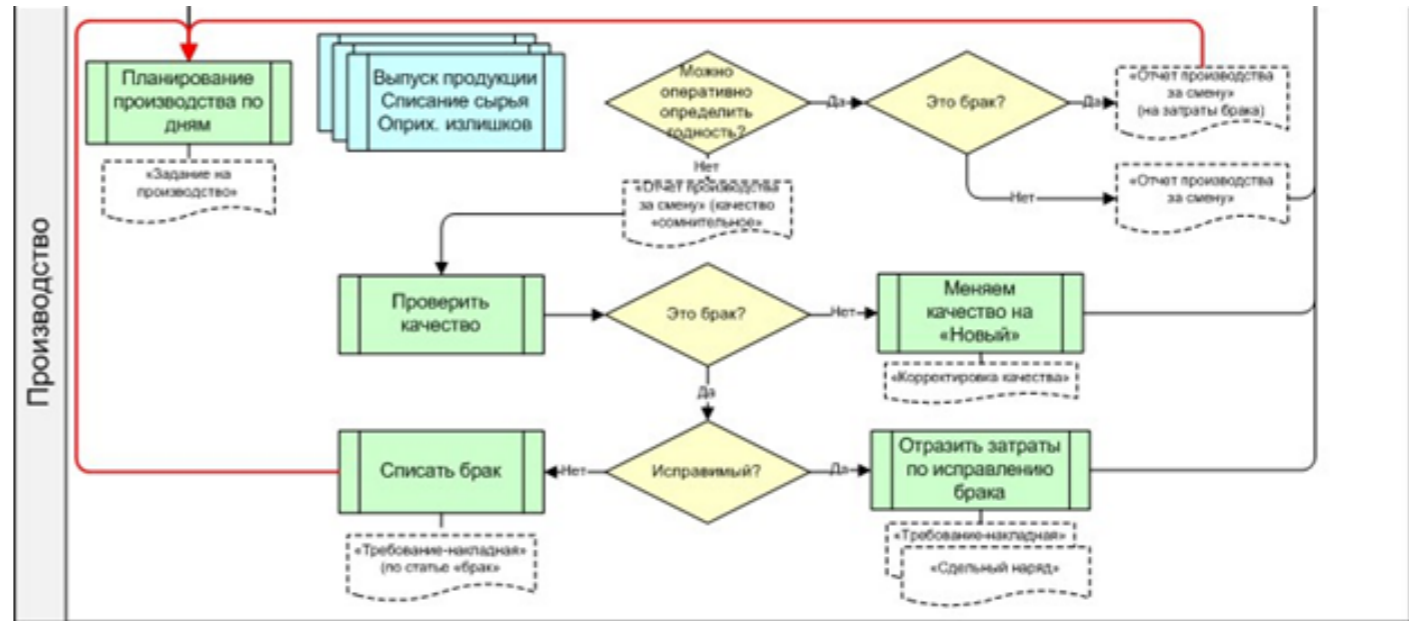
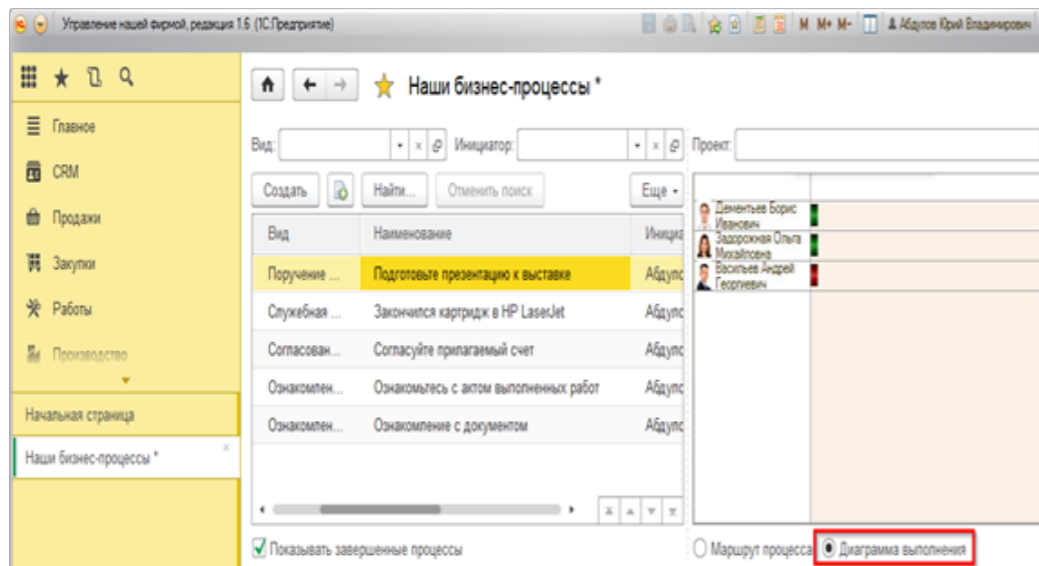
Deal List Summary (Right Column):

Стадия	Сумма
Переговоры приостановле... (130)	105 753 876 руб.
Передача в производство (125)	10 462 522 руб.
Отгрузка (396)	97 124 168 руб.
Монтаж (6)	307 559 руб.
Оплата + первичные доку... (85)	6 853 207 руб.

Сравнение основных возможностей
«1С:Управление нашей фирмой»,
«1С:Комплексная автоматизация» и «1С:ERP»

Критерий	«1С:УНФ»	«1С:КА»	«1С:ERP»
Бухгалтерский учет на УСН	+	+	+
Бухгалтерский учет на ОСНО	Интеграция с «1С:Бухгалтерия 8»	+	+
Учет гособоронзаказа	—	+	+
Сокращенное бюджетирование	+	+	+
Полное бюджетирование с настройкой самостоятельных бюджетов	—	+	+
Использование маркировки	+	+	+
Интеграция с сайтом на 1С-UMI и другими	+	Как расширение	Как расширение
Позаказное производство	+	—	+
Использование спецификаций	+	+	+
Расширенные спецификации с возможностью формирования отчетов	—	—	+
Переоснастка производства	—	—	+
Полноценный расчет заработной платы	Интеграция с «1С:Бухгалтерия 8»	+	+
Управленческий учет заработной платы	+	—	—
Функционал CRM	+	+	+
Блок доставки (без путевых листов)	+	+	+
МСФО	—	—	+
Стоимость (коробочная версия) версии ПРОФ	31 800 руб.	61 700 руб.	432 000 руб.
Стоимость (облачная версия) на 1 пользователя	1 300 руб.	1 300 руб.	1 300 руб.
Модуль «Конструктор процессов»	+	—	—
Стоимость доработки (исходя из прошлого опыта и опыта других пользователей)	300 000 руб.	500 000 руб.	1 000 000 руб.

Возможности 1С:УНФ с подстройкой под процессы организации



Заказы на производство

Дата	Номер	Состояние	Изготовитель	Номенклатура	Старт	Финиш
17.03.2017	АСФР-000027	Завершен	Производство (цех)	Пенал 2-х дв. 600x1400x600 ...	17.03.2017 0:00	31.03.2017 23:59
17.03.2017	АСФР-000028	Завершен	Производство (цех)	Мебельная деталь 600x1400 (ДСП), б...	17.03.2017 0:00	20.03.2017 23:59
21.03.2017	АСФР-000037	Завершен	Производство (цех)	Стопешница	21.03.2017	04.04.2017
21.03.2017	АСФР-000038	Завершен				
24.03.2017	АСФР-000029	Завершен				
24.03.2017	АСФР-000030	Завершен				
07.04.2017	АСФР-000039	В произво...				
07.04.2017	АСФР-000040	В произво...				
19.04.2017	АСФР-000041	Закупка матери...				

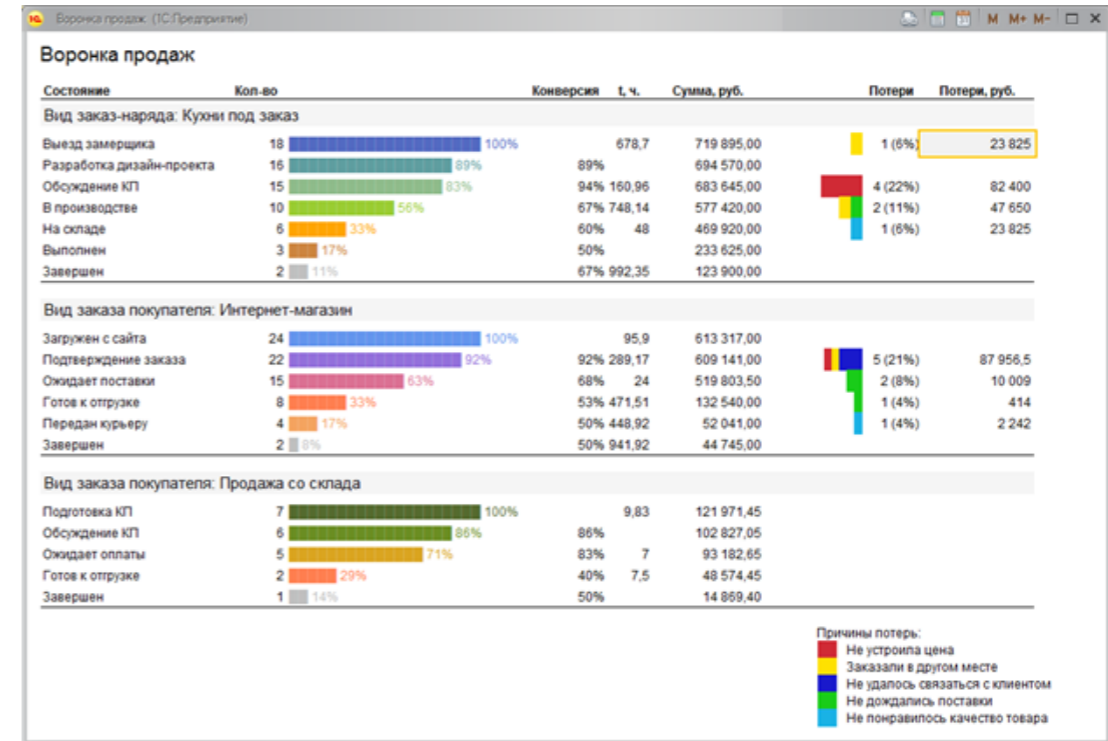
ЗАКАЗЫ В ПРОИЗВОДСТВЕ

10.09.2020

Этап производства / Заказчик

Раскрой Нарезка Гибка Изолировка ОТК № места

- Заказ № 98 Иванов И.И.
- Заказ № 99 ООО "Петрострой"
- Заказ №100 ООО "Тезис"
- Заказ №101 ООО "Энергетика"
- Заказ №102 Сенечкин А.Е.
- Заказ №103 Михайлов О.В.
- Заказ №104 Олейник К.С.
- Заказ №105 ООО "Силма"



Экономический эффект от внедрения 1С:УНФ с конструктором процессов

Описание затрат на внедрение	Сумма, руб.	Описание эффекта от внедрения	Сумма, руб.
Покупка лицензии	31 800	Сокращение затрат на бухгалтерию	4 000
Доработка конфигурации	300 000	Дополнительно приведенные лояльные клиенты	5 000
Обучение персонала	10 000	Оптимизация рекламного бюджета	20 000
		Минимизация расходов за счет устранения брака	30 000
Ежемесячная оплата	15 000	Увеличение числа промышленных клиентов за счет сокращения сроков	250 000
		Заключение договоров с застройщиками жилых поселков	150 000
		Высвобождение времени руководителей и развитие новых направлений бизнеса	бесконечно

**Спасибо за
внимание!**

