

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМЫ BUSINESS STUDIO 4.0 ДЛЯ МОДЕЛИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ ЖКХ

Василенко Д.Г. – аспирант, Смыкова Н.В. - ассистент,
Патудин В.М. - к.ф.-м.н., профессор
Алтайский государственный технический университет им. И. И. Ползунова (г. Барнаул)

В современных условиях рынка ЖКХ одним из необходимых факторов успешного функционирования предприятия является эффективная организация работы и профессиональное стратегическое управление. С учетом того, что любое предприятие функционирует не изолированно, а в тесной взаимосвязи с другими организациями, органами государственного управления, важно учитывать тенденции развития региональной экономики в сфере ЖКХ, экономический курс, сформулированный руководством края на ближайшие годы. С данной точки зрения, значительное продвижение получила кластерная технология развития сектора ЖКХ региона.

Применение данной технологии обусловлено рядом причин. В качестве основной причины можно выделить следующую: задачи, поставленные перед предприятиями сферы ЖКХ сегодня, носят комплексный, системный характер, требуют скоординированных и всесторонне обеспеченных действий. В то же время, отдельно взятая управляющая компания, как правило, не способна решить подобного рода задачу, в силу ограниченности как материальных, так и трудовых ресурсов должной квалификации. Другим существенным преимуществом кластерной технологии является нацеленность на достижение максимального результата с соблюдением интересов всех агентов рынка. Это возможно благодаря тому, что технология предусматривает равноправное участие в данном процессе заинтересованных субъектов экономических отношений, может явиться координирующим и консолидирующим фактором формирования устойчивой положительной тенденции развития сектора ЖКХ, что обеспечит повышение его конкурентоспособности, привлекательности для инвестирования [1].

Частным случаем применения кластерной технологии в управлении организацией можно считать объединение отдельных организаций в группы для решения общих задач, повышения эффективности и автономности. Сфера ЖКХ с этой точки зрения не является исключением. Примером группы объединенных компаний в сфере управления многоквартирными домами является «Дирекция объединенных управляющих компаний» (г. Новоалтайск). Очевидно, что создание и управление группой компаний – более сложная задача, нежели созда-

ние и руководство обычной управляющей компанией, например в виде ООО. Однако в результате достигается возможность решения экономических задач на порядок более сложных, комплексных, в том числе в масштабах всего Алтайского края. Важным свойством такой группы компаний является масштабируемость, возможность изменять свой состав с учетом решаемых задач. Без выстраивания гибкой организационной структуры на основе единой системы бизнес-процессов тут не обойтись. Моделирование совокупности основных и вспомогательных бизнес-процессов позволяет рассматривать бизнес-архитектуру организации в ее взаимосвязи с технологической архитектурой, корпоративной архитектурой и архитектурой прикладных систем [2].

Задача построения единой системы бизнес-процессов группы компаний носит ярко выраженный прикладной характер, а значит, требует апробации в реальных рыночных условиях. Разумным и безопасным решением данной задачи является разработка системы моделей бизнес-процессов в рамках пилотного проекта. Разработку и реализацию пилотных проектов целесообразно проводить с использованием современных инструментальных технологий менеджмента с целью моделирования организационно-экономических механизмов функционирования группы управляющих компаний ЖКХ в рыночной экономике. Это, в свою очередь, позволит проанализировать различные сценарии реформирования ЖКХ с учетом сложившихся особенностей функционирования социально-экономической системы муниципального образования [3].

В качестве инструмента бизнес-моделирования рассмотрим среду Business Studio 4.0 (разработчик - группа компаний «Современные технологии управления»). Данная система бизнес-моделирования включает полный набор средств для формирования стратегической карты целей бизнеса, модели бизнес-процессов, организационной структуры, определения требований к корпоративным информационным системам, трудовых ресурсов и др. Business Studio 4.0 обеспечивает решение смежных задач, в частности, подготовку регламентирующей документации для структурных подразделений и отдельных должностных лиц. Business Studio 4.0 поддерживает полный цикл создания эффективной системы управления компанией – «Проектирование – Внедрение – Контроль – Анализ»[4].

Моделирование бизнес-процессов группы управляющих компаний выполним на примере диспетчерской службы.

Цель работы – моделирование бизнес-процессов деятельности диспетчерской службы с использованием Business Studio 4.0.

Основные задачи:

- изучить организационную структуру исследуемого объекта;
- создать модели бизнес-процессов диспетчерской службы;
- сформировать регламентирующую документацию.

Для описания бизнес-процессов используется нотация IDEF0. Данная нотация позволяет описать последовательность задач в рамках процесса, определить входящие и исходящие материальные и информационные потоки, управляющие элементы и ресурсы, необходимые для выполнения задач процесса.

В качестве объекта моделирования выступает процесс обработки заявки диспетчерской службой. Диспетчер (оператор) обеспечивает прием заявок потребителей, фиксирует заявки в соответствующем журнале. Принимая заявки об аварийных ситуациях или неисправностях, диспетчер выясняет их причины, характер и принимает оперативные решения о взаимодействии с аварийно-ремонтными службами (бригадами, специалистами).

Далее диспетчер организует устранение аварий и неисправностей, связывается по телефону со специалистом или аварийно-ремонтной бригадой в лице ее руководителя, передает заявку и направляет к месту аварии. Специалист (аварийно-ремонтная бригада) выполняет полученную заявку и сообщает об этом диспетчеру по телефону, по окончании рабочей смены расписывается в журнале у диспетчера о всех выполненных заявках. Диспетчер получает подтверждение выполнения заявки у потребителя. Диаграмма деятельности диспетчерской службы приведена на рисунке 1.

Система Business Studio 4.0 позволяет задать свойства для каждого процесса, можно указать исполнителей и владельцев процесса, нормативно-справочные документы, используемые программные продукты и т.д. Вся внесенная информация записывается в базу данных и в дальнейшем используется при формировании регламентирующей документации.

С помощью специальных шаблонов Business Studio 4.0 позволяет оформить всю регламентирующую документацию в едином стиле. Пакет отчетов включает в себя описание документооборота бизнес-процессов, жизненного цикла объектов, маршруты документов, регламенты отдельных бизнес-процессов и т.д.

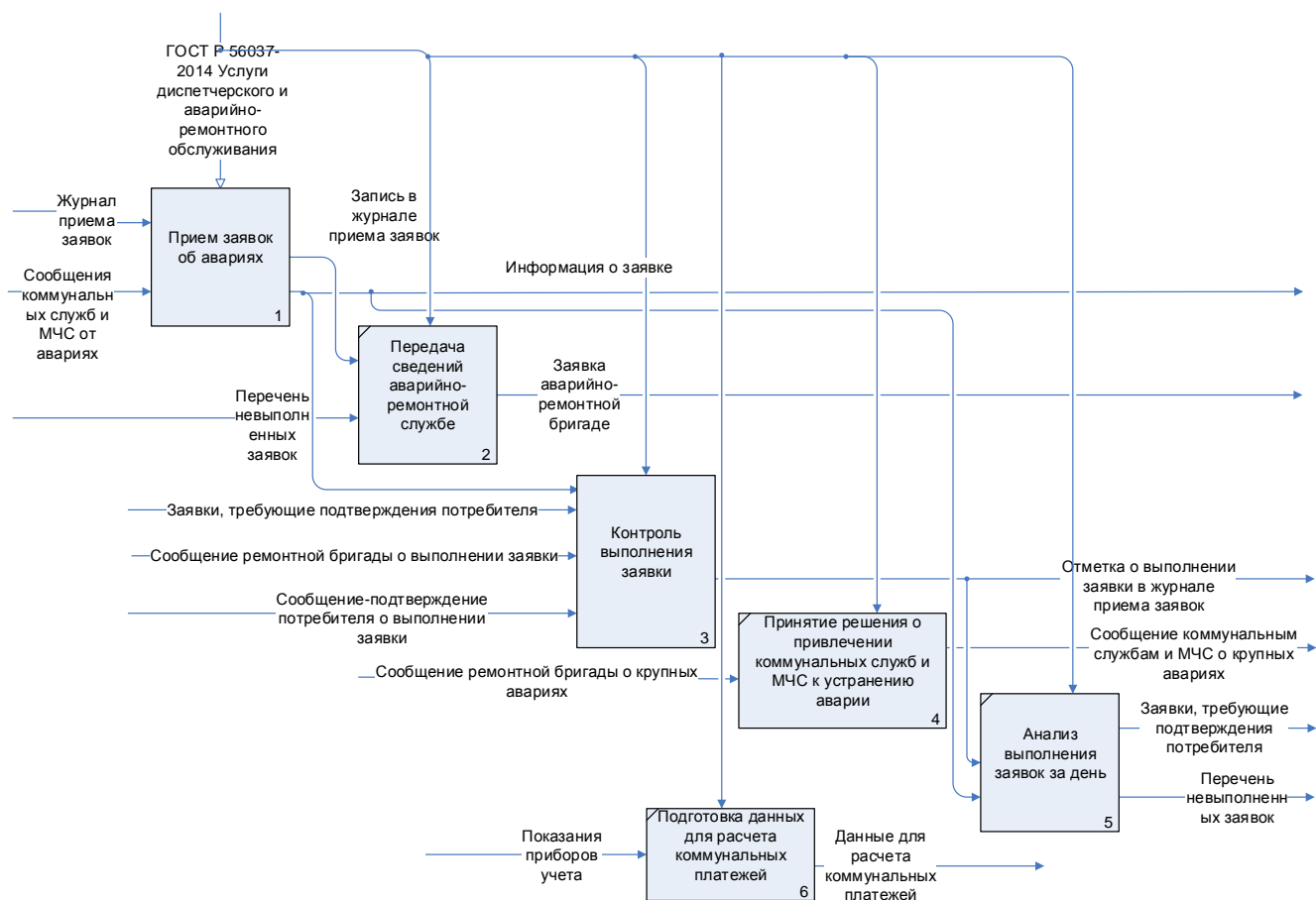


Рисунок 1 – Деятельность диспетчерской службы

На этапе декомпозиции диаграммы IDEF0 часто возникает необходимость отобразить логику выполнения процесса. Для выполнения данной задачи целесообразно использовать нотации ARIS EPC, либо IDEF3. Декомпозиция блока «Контроль выполнения заявки» с использованием нотации ARIS EPC приведена на рисунке 2.

Сущность и необходимость контроля выполнения заявки заключается в следующем. В случае недобросовестного исполнения обязанностей рабочими аварийной службы возможна ситуация, когда рабочий отчитался о выполнении заявки, хотя на деле заявка выполнена не была. Для исключения подобных прецедентов принято решение запрашивать подтверждение выполнения заявки непосредственно у потребителя, обратившегося с заявкой в диспетчерскую службу. Результат запроса может быть различен: потребитель может подтвердить выполнение заявки, опровергнуть факт выполнения заявки (в этом случае рабочий будет повторно отправлен на выполнение заявки), либо может не дать никакого ответа (например, по

причине отсутствия и невозможности ответить). В течение дня заявки подобного рода (не подтвержденные) накапливаются и переносятся на следующий день для вынесения решения.

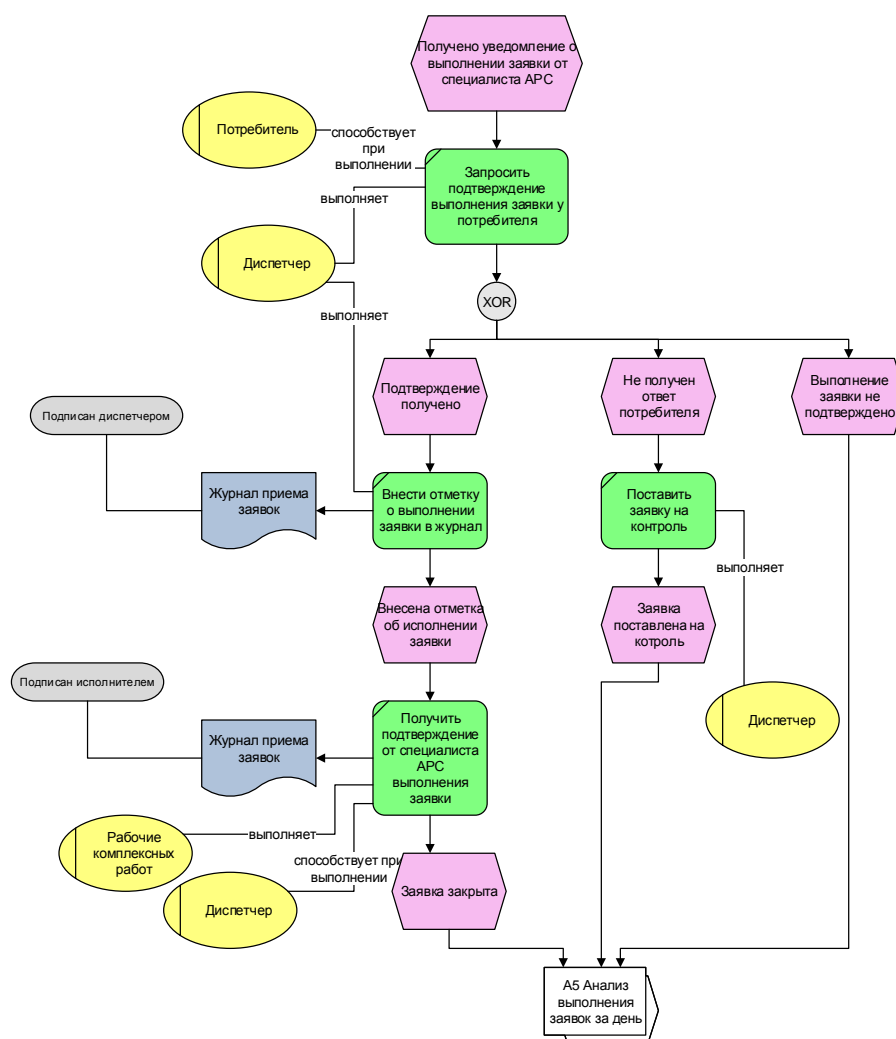


Рисунок 2 – Контроль выполнения заявки

Четко выделенной организационной диаграммы в Business Studio 4.0 нет. Организационная структура организации выстраивается в виде иерархического дерева, к которому привязываются другие объекты и сущности. Таким образом, организационная структура становится каркасом всей информационной модели.

Организационная модель группы компаний может быть представлена в виде иерархической структуры с указанием взаимосвязей между элементами. Для построения подобной схемы может быть использован программный продукт MS Visio, применяемый в составе

среды Business Studio 4.0. Организационная модель группы управляющих компаний, разработанная с использованием нотации ARIS Organizational Chart, приведена на рисунке 3.

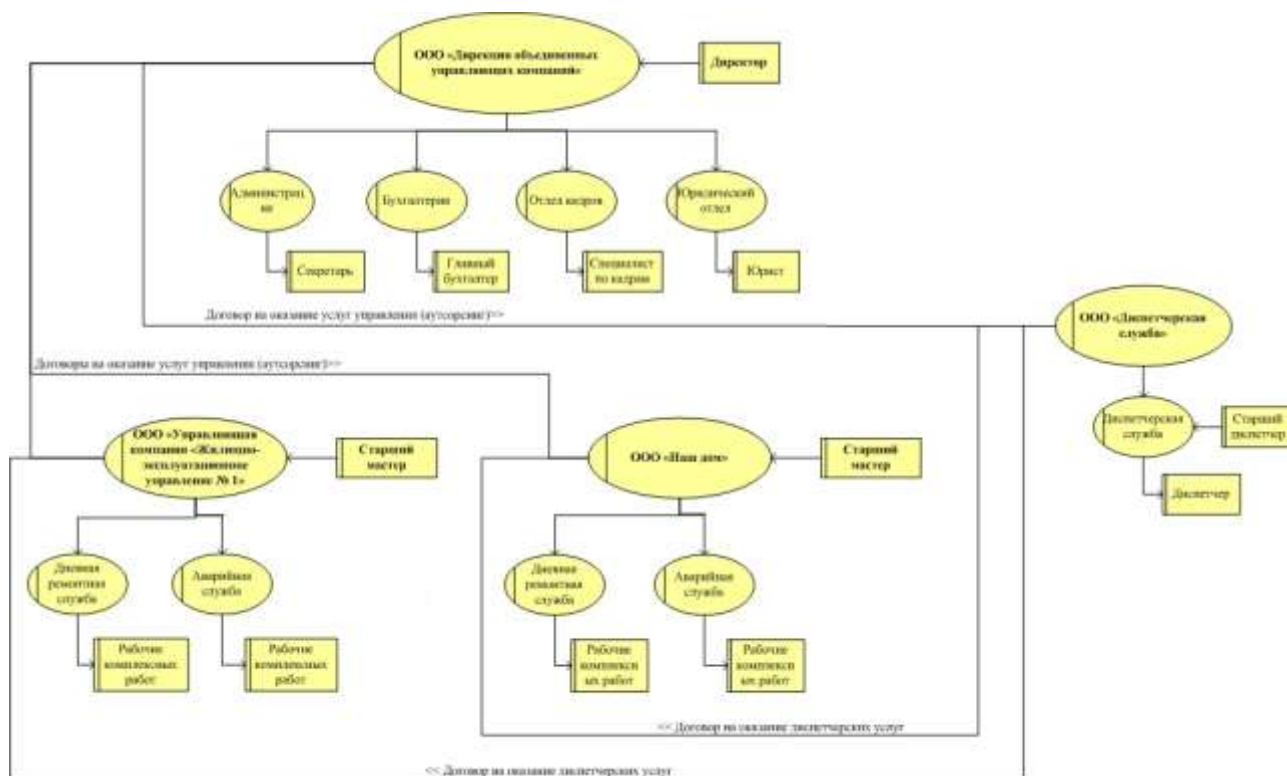


Рисунок 3 – организационная модель группы управляющих компаний

Особенностью представленной организационной структуры является ее простая масштабируемость, юридическая устойчивость (за счет независимого юридического статуса отдельных организаций). Наиболее очевидными направлениями расширения данной структуры являются включение в состав новых управляющих компаний, а также увеличение спектра обслуживаемых диспетчерской службой организаций (не только управляющие компании, но и службы такси, пиццерии и т.д.).

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1 Клименков Г. В. Организация системы управления развитием сферы ЖКХ [Текст]. - Вестник УГУЭС. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика, - 2014. - № 1. – с.156-164

2 Зуева А. Г. Практика и проблематика моделирования бизнес-процессов [Эл. текст] // А. Г. Зуева, Б. В. Носков, Е. В. Сидоренко, Е. И. Всяких, С. П. Киселев. Режим доступа: <http://www.universalinternetlibrary.ru/book/49931/ogl.shtml#t43>

3 Патудин, В. М. Актуальные вопросы информатизации ЖКХ. /В.М. Патудин, С.П. Стерлягов// Ползуновский вестник. – 2013. – №2. -С. 209-214. Электронная версия печ. публикации. – Режим доступа: http://elib.altstu.ru/elib/books/Files/pv2013_02/pdf/209patudin.pdf

4 Система моделирования Business Studio // Современные технологии управления [Электронный ресурс]: [офиц. сайт] – Электрон. текст. дан. –Группа компаний «Современные технологии управления», 2004-2015. – Режим доступа: <http://www.businessstudio.ru/>