

Содержание

Введение	7
1 Описание объекта автоматизации	9
1.1 Техническая часть функционирования ИТ-инфраструктуры.....	9
1.2 Обмен данными	10
1.3 Версии используемого программного обеспечения.....	11
2 Структура ТюмНУЦ ВТИ	12
3 Процессы.....	13
3.1 Процесс привлечения клиентов (отель)	13
3.2 Процесс работы с клиентами (отель).....	19
3.3 Процесс организации проведения мероприятия.....	23
3.4 Процесс сдачи коммерческой недвижимости.....	29
Заключение	33
Приложение А.....	34
Приложение Б.....	44

В настоящем отчете об обследовании использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 34.201-89 Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем;

ГОСТ 34.601-90 Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Стадии создания

Определения, обозначения и сокращения

В настоящем отчете об обследовании применяют следующие термины с соответствующими определениями, обозначения и сокращения:

ТюмНУЦ ВТИ	-	ОАО «Тюменский научно-учебный центр по вычислительной технике и информатике»
СП	-	Структурное подразделение
ИС	-	Информационная система
Лид	-	Потенциальный клиент
CRM	-	Система управления взаимоотношениями с клиентами

Введение

Наименование объекта обследования

Структурные подразделения ОАО «Тюменский научно-учебный центр по вычислительной технике и информатике».

Цели проведения обследования

изучение бизнес-процессов деятельности объекта обследования;
выявление и приоритезация существующих проблем, в решении которых может оказаться полезной автоматизация процессов;
данный отчет будет являться результатом этапа «Обследование» и вводной информацией для дальнейшей разработки технического задания по внедрению ИС «Битрикс24».

Исполнители

Исполнитель:

ООО «Медиа Инстанс»

Источники информации

При проведении обследования использовались следующие источники информации:

1. Внутренние регламенты;
2. Интервью с должностными лицами;
3. Данные по имеющимся средствам автоматизации.

Лица

Информация о лицах, на основании интервью, с которыми сформирован отчет об обследовании представлена в таблице 1.

Таблица 1 — Участники интервью

ФИО	Должность
Вахрушев Сергей Аркадьевич	Генеральный директор
Вахрушев Алексей Сергеевич	ИТ-директор
Скерло Елена Сергеевна	Начальник отдела продаж
Копытова Елена Александровна	Начальник службы размещения
Турнаева Елена	Администратор
Гилязова Марина	Администратор кафе

Результаты анкетирования представлены в Приложении А

1 Описание объекта автоматизации

1.1 Техническая часть функционирования ИТ-инфраструктуры

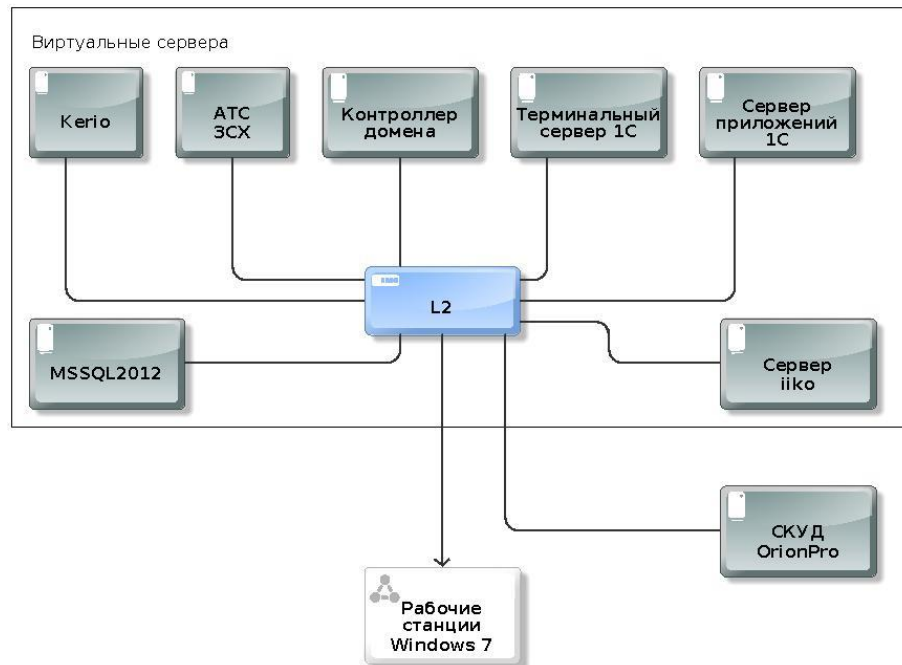


Рисунок 1 — Структура информационной сети

1.2 Обмен данными

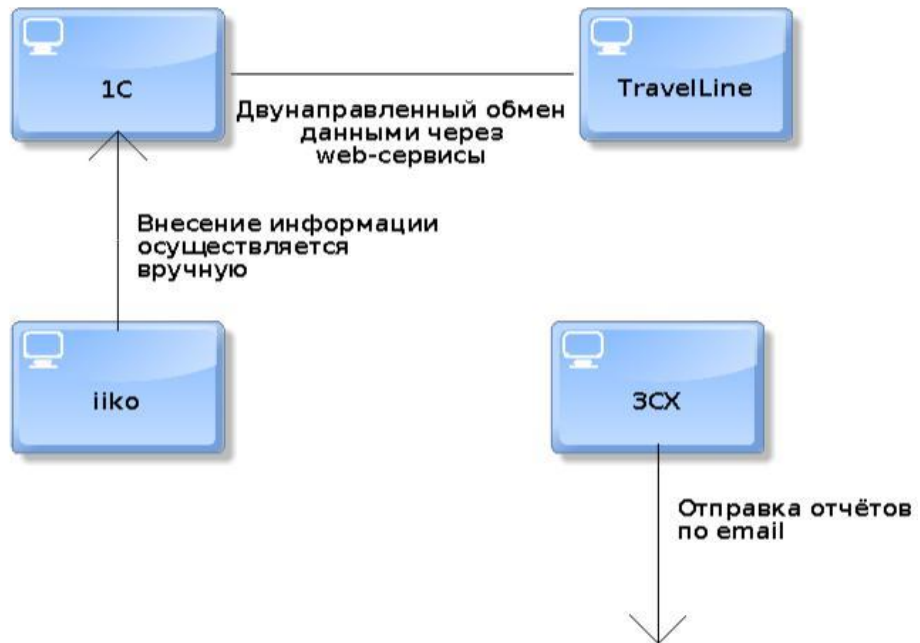


Рисунок 2 — Схема обмена данными между системами

1.3 Версии используемого программного обеспечения

Платформа: 1С:Предприятие 8.3 (8.3.11.2867) Сервер 64

БД: MSSQL 2012 64 bit

Конфигурации:

- 1С:Отель. Управление отелем, редакция 8.3 (8.3.1.9)
- Бухгалтерия предприятия, редакция 3 (3.0.63.15)
- Зарплата и управление персоналом, редакция 3.1

(3.1.6.54) iiko 5.5

ЗСХ 15.5 sp3, 5 внешних линий, 15 внутренних номеров

2 Структура ТюмНУЦ ВТИ

Организационная структура ТюмНУЦВТИ на момент обследования представлена ниже (рисунок 3).



Рисунок 3 — Структура ТюмНУЦ ВТИ

3 Процессы

В данном разделе содержится описание основных бизнес-процессов ТюмНУЦ ВТИ. Особенности отражения процессов обусловлены приоритетами Заказчика по автоматизации процессов структурных подразделений, обеспечивающих деятельность ТюмНУЦ ВТИ.

Для построения карт процессов использовалась нотация ARIS. Расшифровка используемых графических элементов приведена в Приложении Б.

3.1 Процесс привлечения клиентов (отель)

Текущий процесс

Владелец процесса: Начальник отдела продаж

Сущность процесса:

Процесс привлечения клиентов включает в себя 3 направления: привлечение новых клиентов, работа по существующей базе клиентов, работа с агентами.

Лиды заносятся в Excel-файл, в котором в дальнейшем обновляется вся информация. Существующие клиенты выбираются из 1С по признаку отсутствия действующего договора, после чего осуществляется обзвон с предложением услуг. В случае успешной продажи информация о клиенте и покупке от отдела продаж передаётся в службу приёма и размещения при помощи email.

Работа с агентами включает в себя работу как с существующими партнёрами, от которых поступает мало заявок, так и поиск новых.

Существенные детали процесса:

Информация о клиенте слабо структурирована: нет разделения по типам, интересу. Получение информации о клиенте занимает некоторое время, информация не всегда оперативно обновляется. Отсутствует план по работе с клиентами (когда и кому позвонить), нет возможности оценки количества контактов с клиентом, формирования отчётов по работе с клиентами.

Результат процесса: Клиент покупает/не покупает услуги.

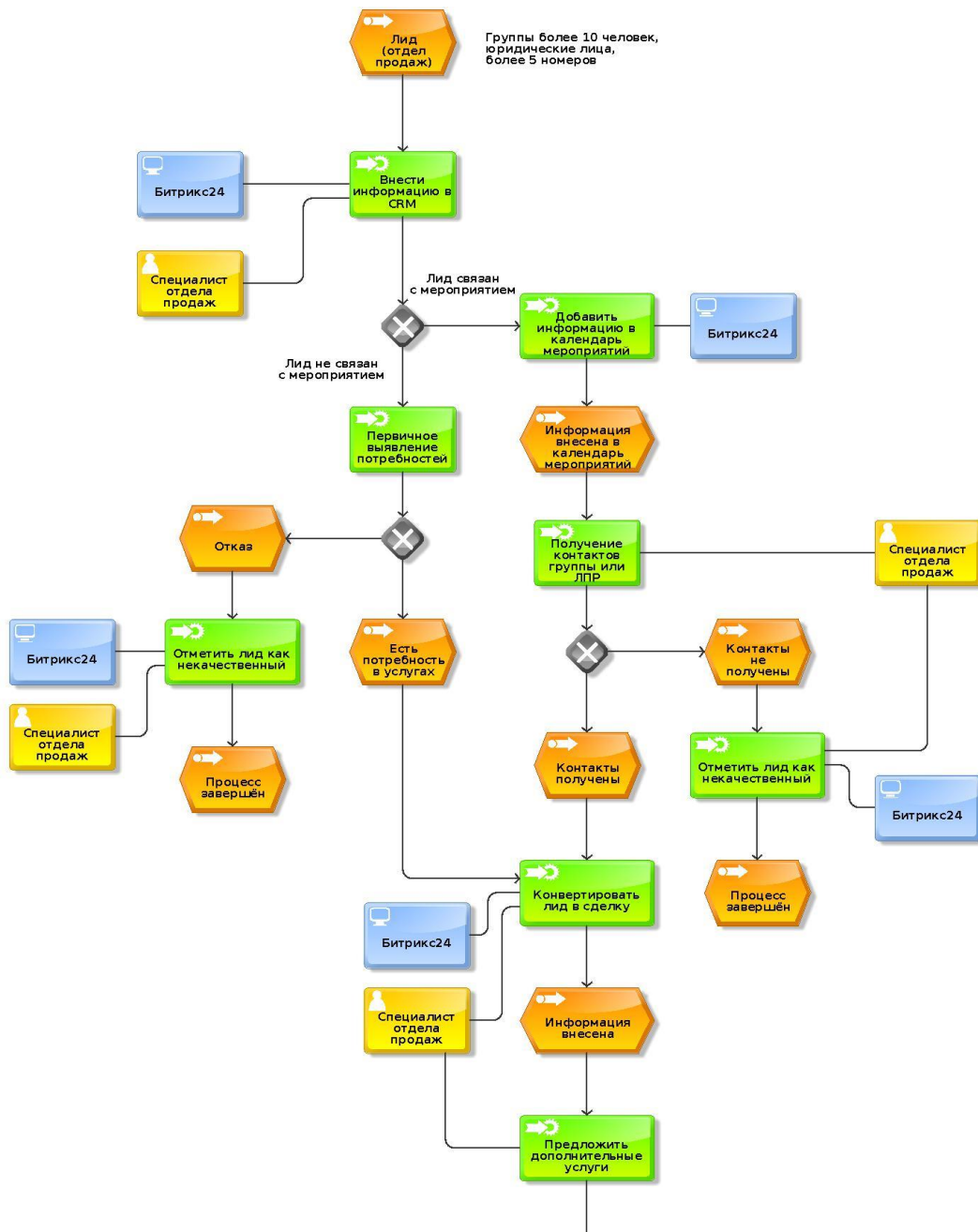
Основная метрика процесса: количество привлекаемых клиентов.

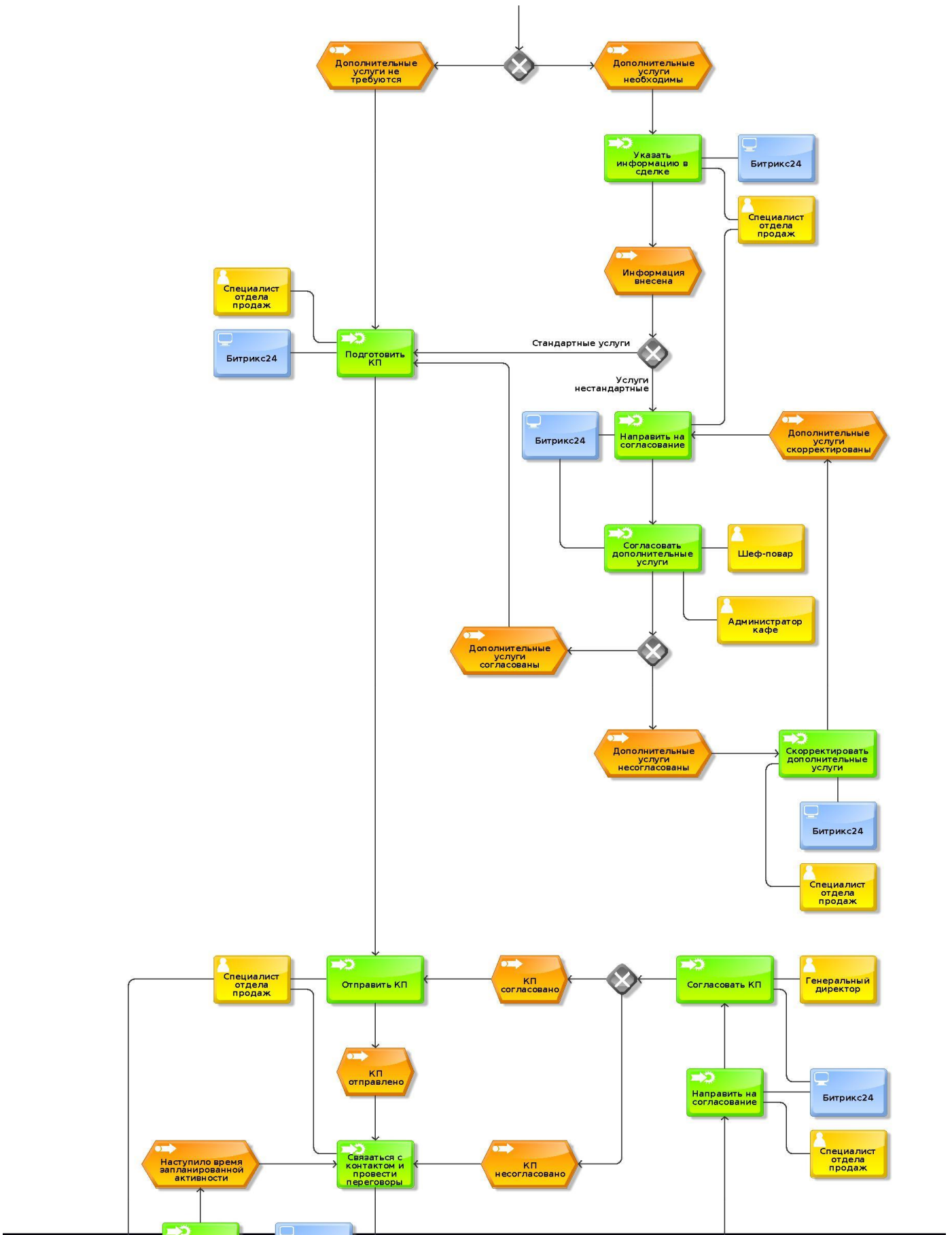
Уровень автоматизации текущего процесса: Процесс не автоматизирован. Все операции осуществляются вручную.

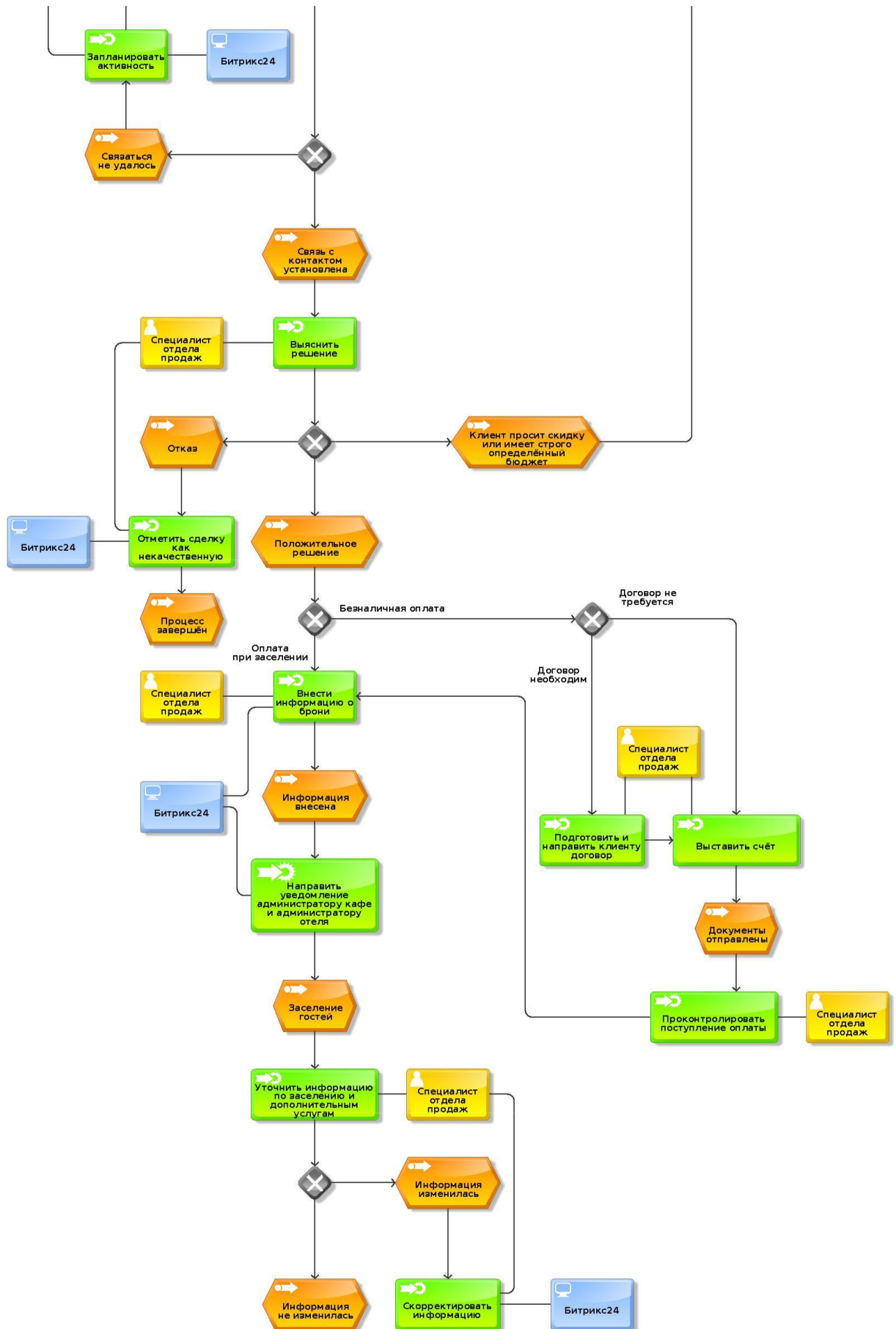
Выявленные недостатки текущего процесса:

- Высокая вероятность утери информации о клиенте;
- Нет истории взаимодействия с клиентом; Сложность планирования активностей по клиентам.

Предлагаемая оптимизация текущего процесса:







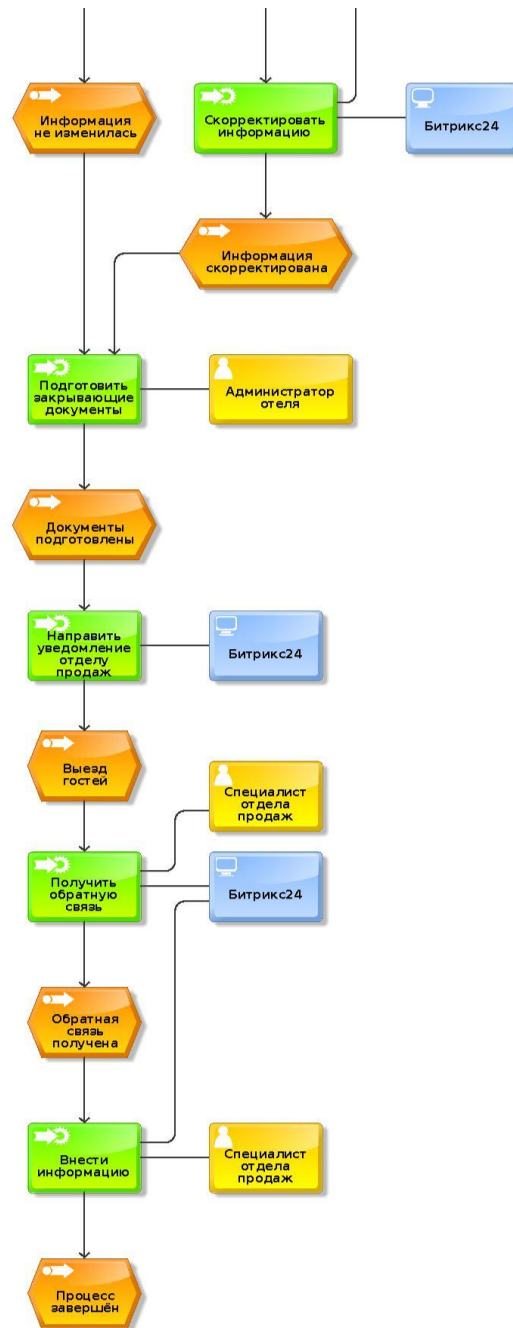


Рисунок 4 — Процесс привлечения клиентов (отель)

Существенные детали оптимизированного процесса:

Вся информация о клиентах и сделках хранится в CRM и доступна в оперативном режиме всем участниками процесса. CRM позволяет спланировать работу с клиентом для каждого специалиста по продажам. Возможность формирования отчётов по итогам работы.

Уровень автоматизации процесса: высокий. Операции полностью либо частично автоматизированы.

Выявленные преимущества автоматизации процесса:

Оперативное получение доступа к информации о клиенте;

Все информация хранится в CRM, информация защищена от

утери; Возможность просматривать статусы сделки.

3.2 Процесс работы с клиентами (отель)

Текущий процесс

Владелец процесса: Начальник службы приёма и размещения

Сущность процесса:

Администратор отеля работает с физическими лицами, группами численностью менее 10 человек, юридическими лицами, обращающимися напрямую не через отдел продаж. Основные задачи администратора отеля — бронирование, размещение, контроль оплаты, подготовка документов.

Существенные детали процесса:

Существует несколько вариантов оплаты в случае, если клиент приходит от агента, что усложняет процесс работы с клиентом и контроль оплаты. Взаимодействие с начальником службы в процессе формирования документов осуществляется по электронной

почте. **Результат процесса:** Клиент покупает/не покупает услуги.

Основная метрика процесса: количество привлекаемых клиентов.

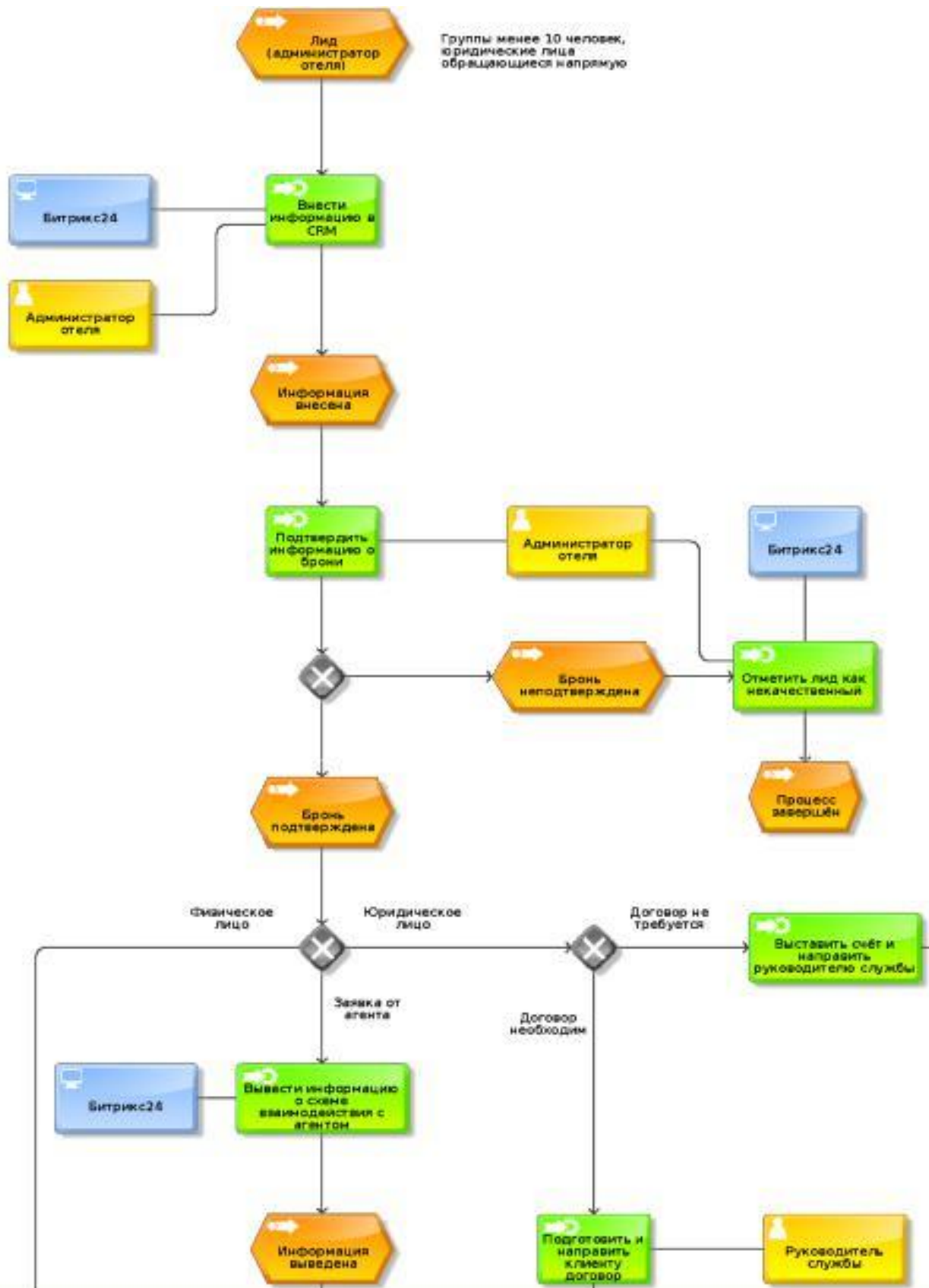
Уровень автоматизации текущего процесса: Процесс автоматизирован в части бронирования. Остальные операции осуществляются вручную.

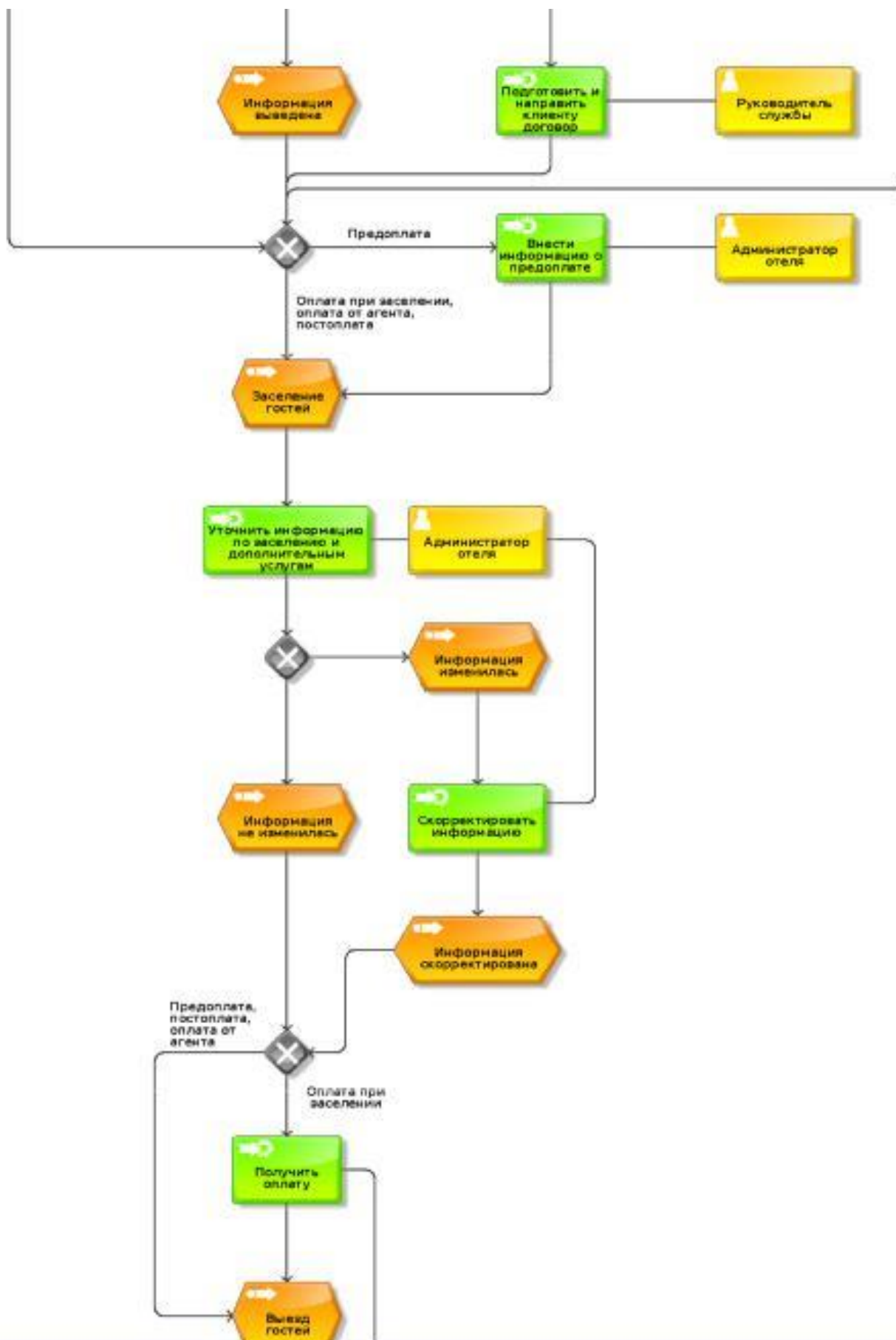
Выявленные недостатки текущего процесса:

Высокая вероятность утери информации о клиенте;

Нет истории взаимодействия с клиентом, если не осуществлялось бронирование; Сложность планирования активностей по клиентам.

Предлагаемая оптимизация текущего процесса:





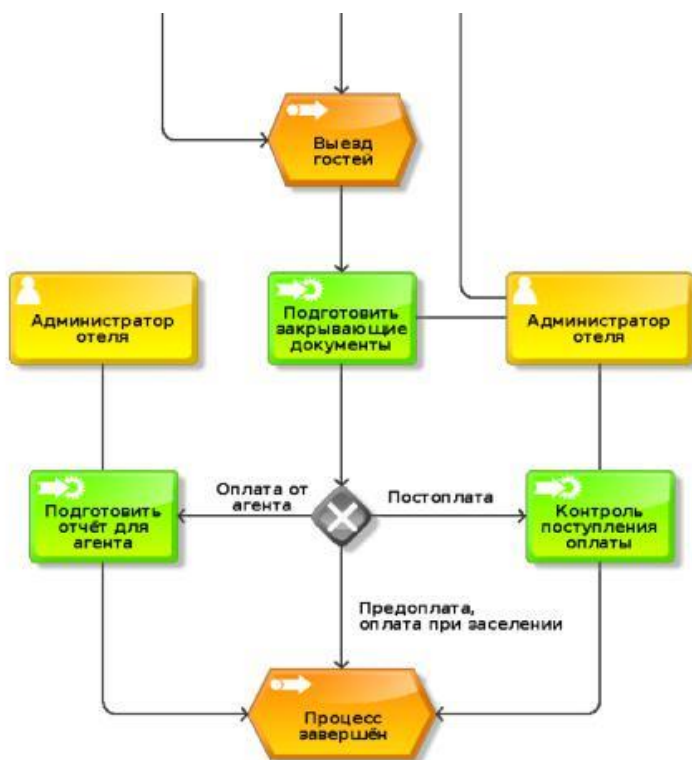


Рисунок 5 — Процесс работы с клиентами (отель)

Существенные детали оптимизированного процесса:

Вся информация о клиентах и сделках хранится в CRM и доступна в оперативном режиме всем участниками процесса. CRM автоматически отображает информацию об алгоритме взаимодействия с клиентом и схеме оплаты в зависимости от источника (агент) и типа клиента.

Уровень автоматизации процесса: высокий. Операции полностью либо частично автоматизированы.

Выявленные преимущества автоматизации процесса:

Оперативное получение доступа к информации о клиенте;

Все информация хранится в CRM, информация защищена от утери.

3.3 Процесс организации проведения мероприятия

Текущий процесс

Владелец процесса: Администратор кафе

Сущность процесса:

С клиентами по организации мероприятий работает отдел продаж, если это конференция, корпоратив или клиент найден специалистом по продажам. Если клиент обратился напрямую в кафе для организации мероприятия, с клиентом работает администратор кафе. На этапе выбора меню и согласования деталей мероприятия с клиентом всегда работает администратор кафе. Вся информация фиксируется в печатной анкете.

Информация о забронированных залах сохраняется в календаре в файле Word. Меню для мероприятий хранится в файле Word и актуализируется шеф-поваром.

Существенные детали процесса:

Информация о клиентах и мероприятиях хранится в достаточно разрозненном виде. Получение информации о запланированных мероприятиях занимает некоторое время, информация не всегда оперативно обновляется.

Результат процесса: Клиент покупает/не покупает услуги.

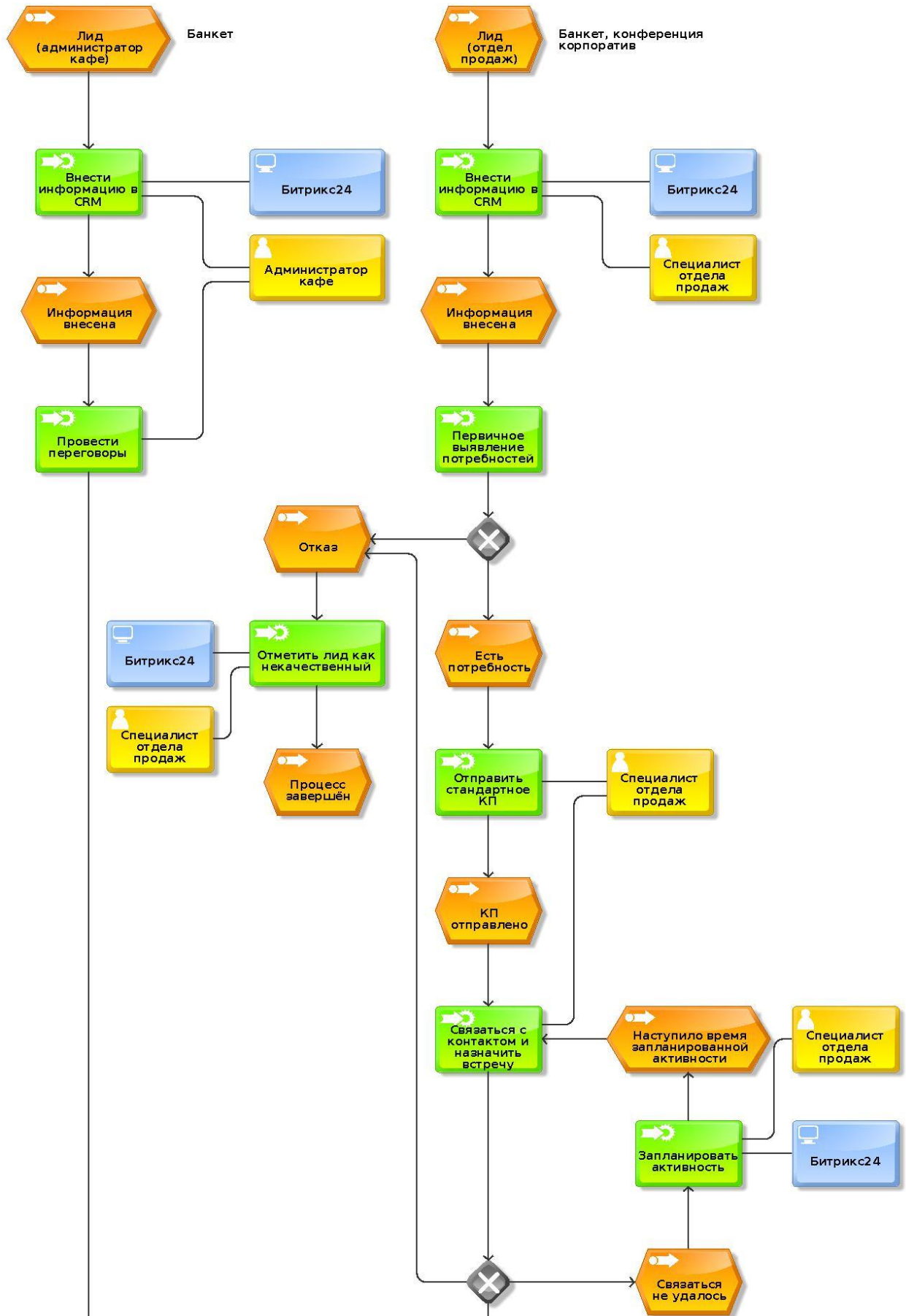
Основная метрика процесса: количество привлекаемых клиентов.

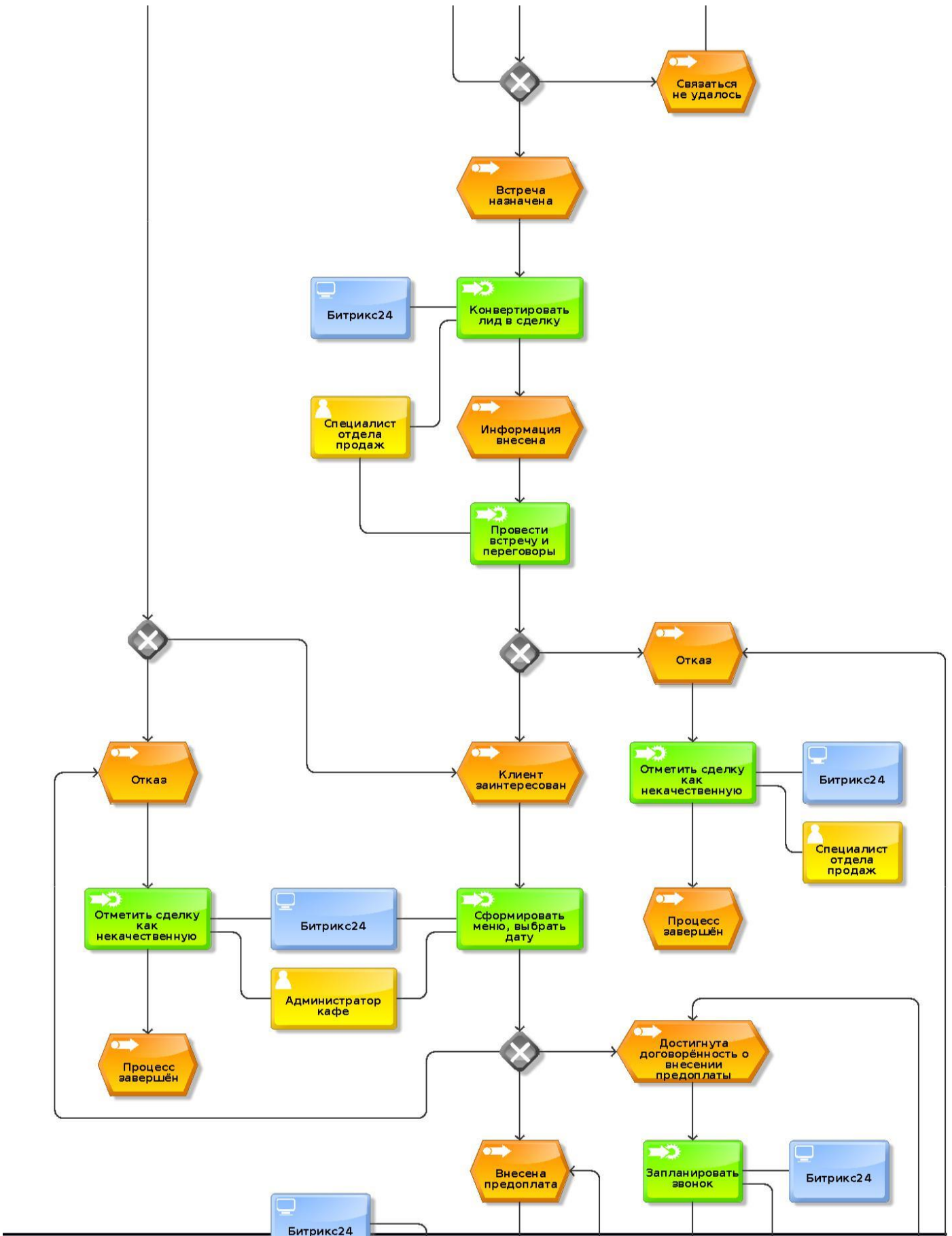
Уровень автоматизации текущего процесса: Процесс не автоматизирован. Все операции осуществляются вручную.

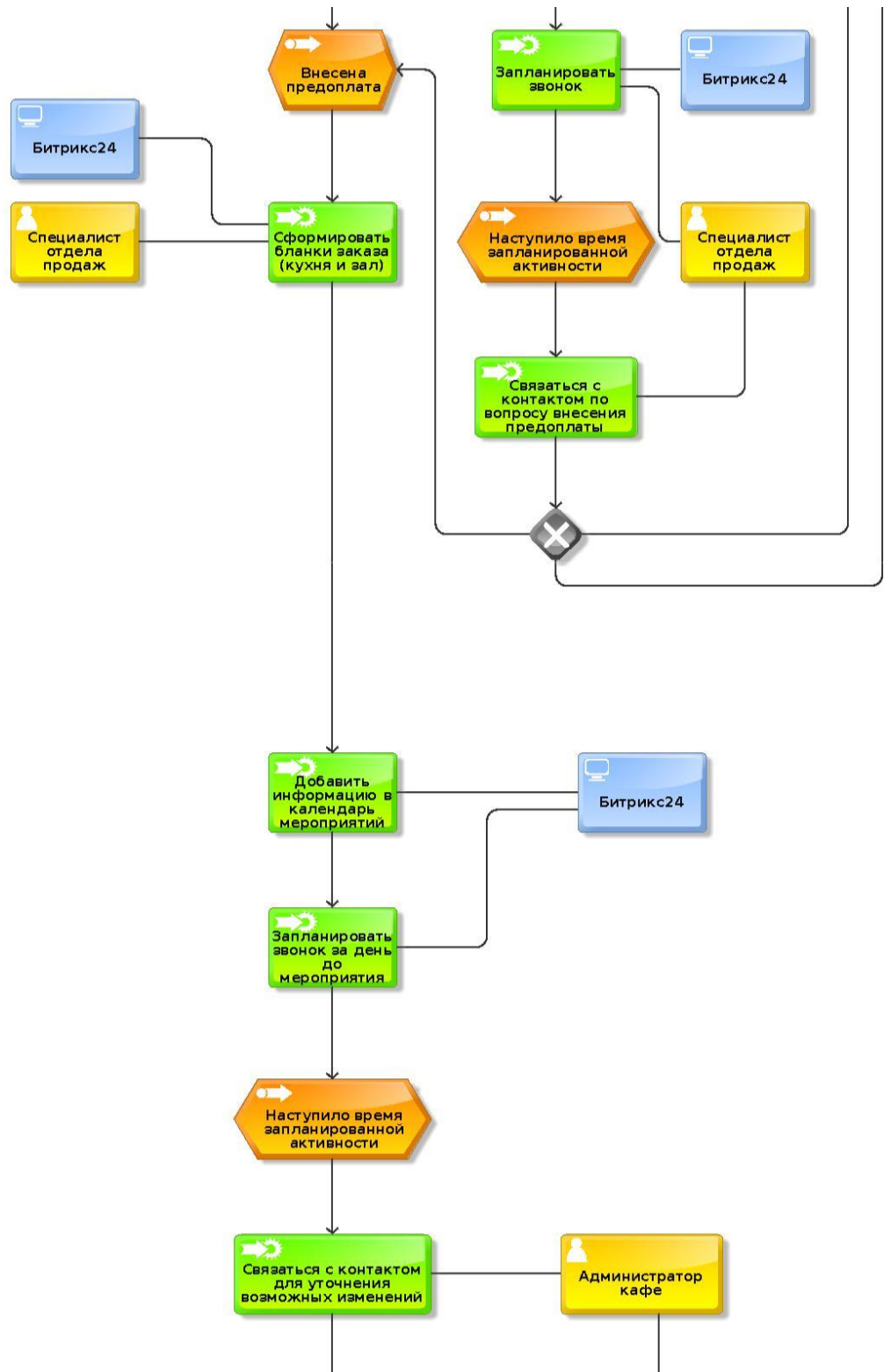
Выявленные недостатки текущего процесса:

- Высокая вероятность утери информации о клиенте;
- Нет истории взаимодействия с клиентом; Сложность планирования активностей по клиентам.

Предлагаемая оптимизация текущего процесса:







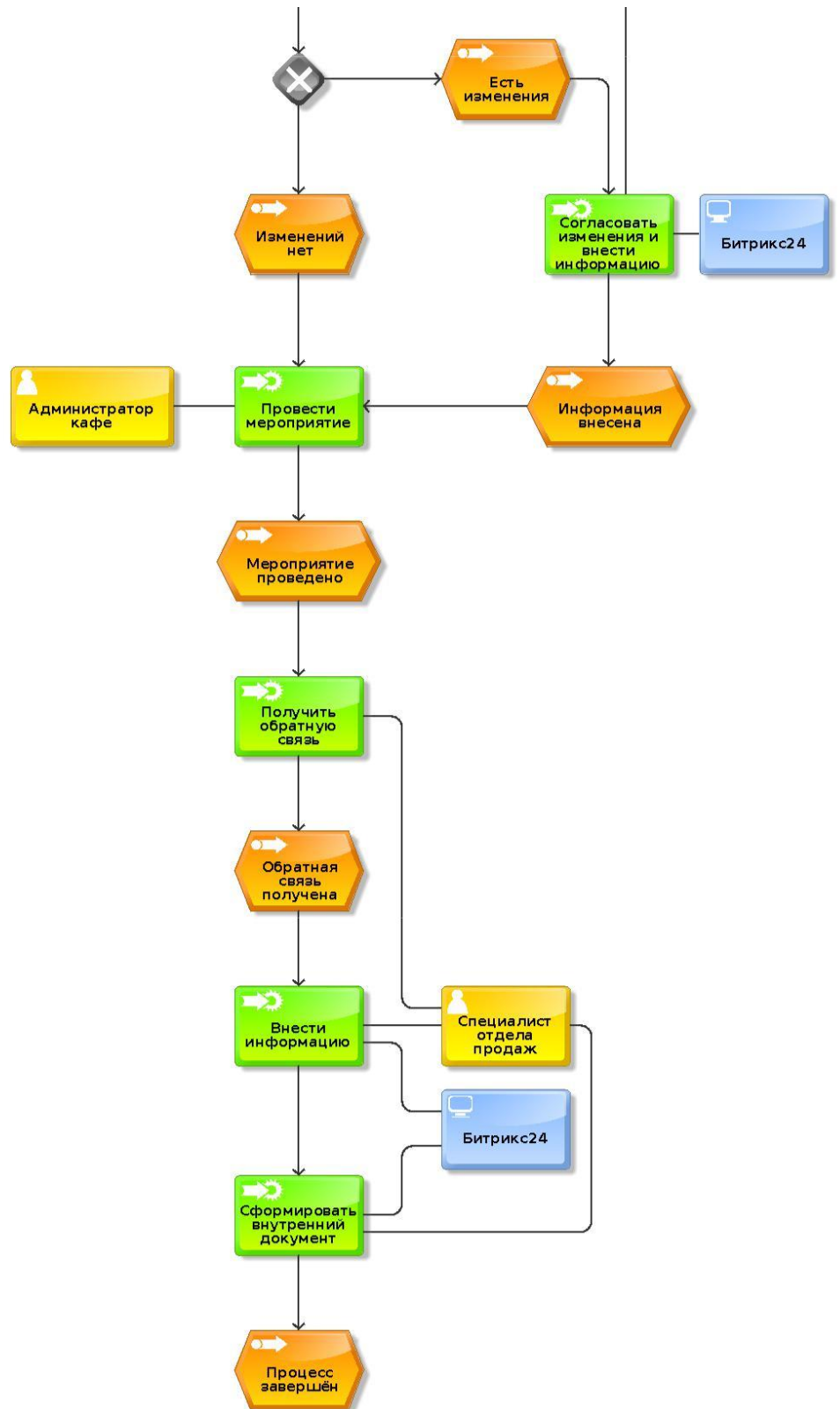


Рисунок 6 — Процесс организации проведения мероприятия

Существенные детали оптимизированного процесса:

Вся информация о клиентах и сделках хранится в CRM и доступна в оперативном режиме всем участниками процесса. Бронирование залов отражается в общедоступном календаре, что позволяет участникам процесса оперативнее работать с клиентом в плане выбора даты мероприятия. Информация о ценах меню хранится в CRM и позволяет формировать меню в сделке.

Уровень автоматизации процесса: высокий. Операции полностью либо частично автоматизированы.

Выявленные преимущества автоматизации процесса:

Оперативное получение доступа к информации о клиенте;

Все информация хранится в CRM, информация защищена от утери; Возможность просматривать статусы сделки.

3.4 Процесс сдачи коммерческой недвижимости

Текущий процесс

Владелец процесса: Начальник отдела продаж

Сущность процесса:

Лиды заносятся в Excel-файл, в котором в дальнейшем обновляется вся информация.

Основной источник лидов — входящие заявки.

Существенные детали процесса:

Получение информации о клиенте занимает некоторое время, информация не всегда оперативно обновляется. Отсутствует план по работе с клиентами (когда и кому позвонить), нет возможности оценки количества контактов с клиентом, формирования отчётов по работе с клиентами.

Результат процесса: Клиент покупает/не покупает услуги.

Основная метрика процесса: количество привлекаемых клиентов.

Уровень автоматизации текущего процесса: Процесс не автоматизирован. Все операции осуществляются вручную.

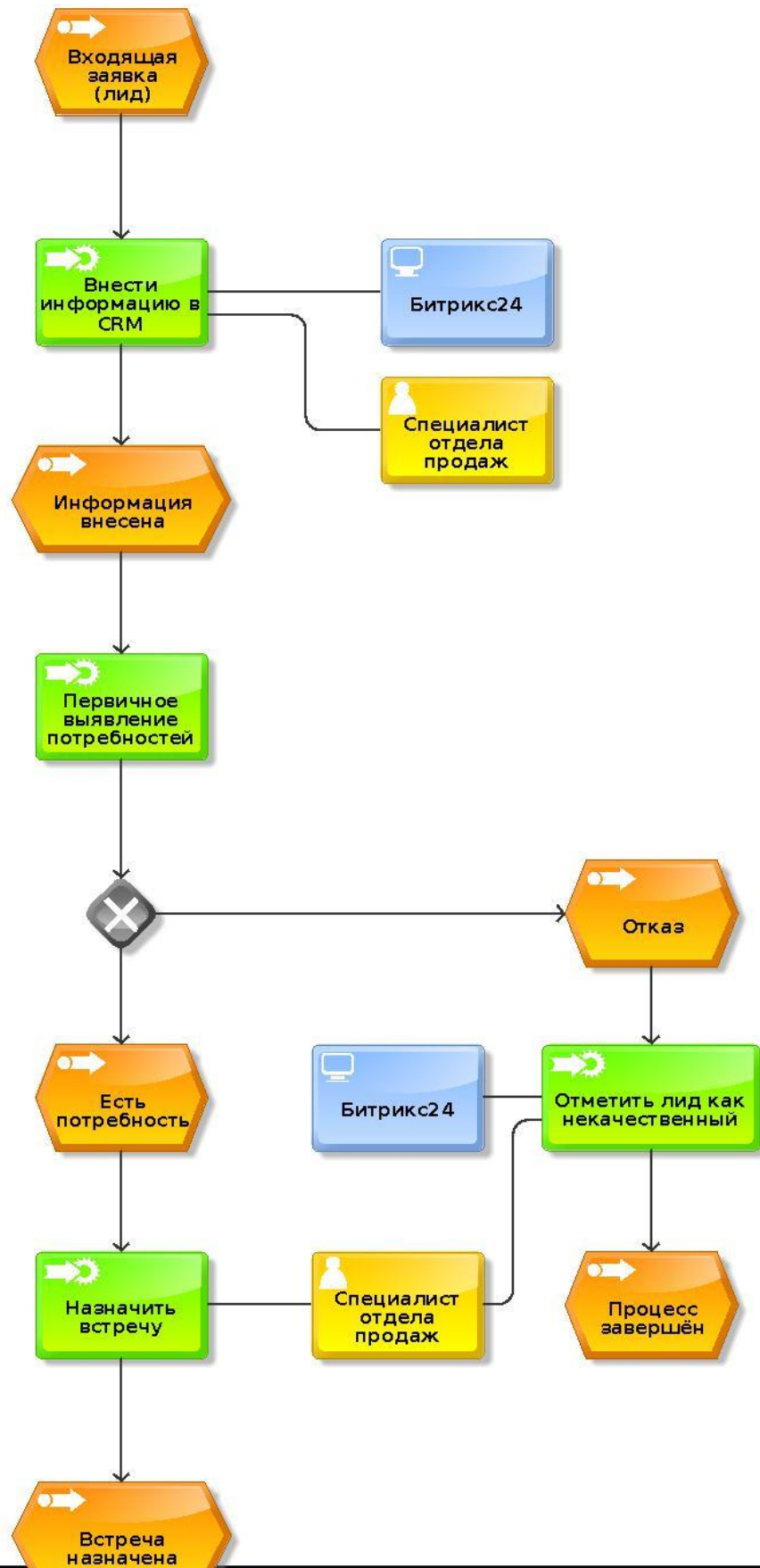
Выявленные недостатки текущего процесса:

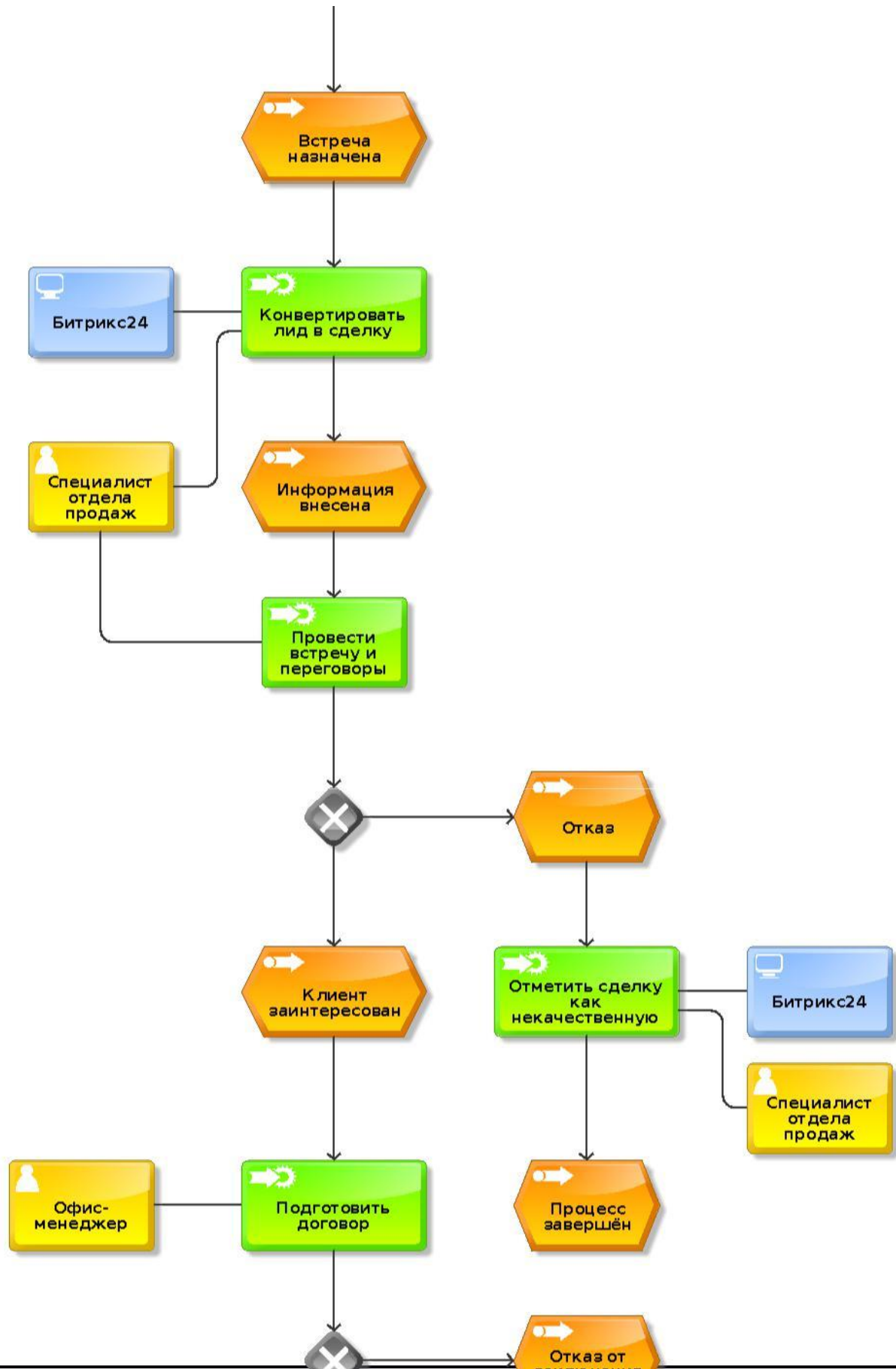
Высокая вероятность утери информации о клиенте;

Нет истории взаимодействия с клиентом; Сложность

планирования активностей по клиентам.

Предлагаемая оптимизация текущего процесса:





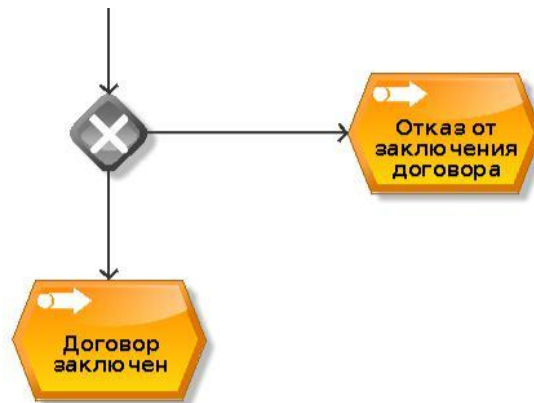


Рисунок 7 — Процесс сдачи коммерческой недвижимости

Существенные детали оптимизированного процесса:

Вся информация о клиентах и сделках хранится в CRM и доступна в оперативном режиме всем участниками процесса. CRM позволяет спланировать работу с клиентом для каждого специалиста по продажам. Возможность формирования отчетов по итогам работы.

Уровень автоматизации процесса: высокий. Операции полностью либо частично автоматизированы.

Выявленные преимущества автоматизации процесса:

Оперативное получение доступа к информации о клиенте;

Все информация хранится в CRM, информация защищена от утери; Возможность просматривать статусы сделки.

Заключение

Проведенное обследование позволяет сделать вывод о возможности автоматизации (повышения уровня автоматизации) выявленных процессов при помощи средств ИС «Битрикс24», что в большинстве случаев сократит среднее время выполнения процессов, а также сократит количество рутинных операций.

Приложение А

Результаты анкетирования

Структурное подразделение: отдел продаж

Респондент: Скерло Елена Сергеевна

1. Опишите функции, выполняемые вашим структурным подразделением.

Работа с юридическими лицами и группами — продажа услуг. Продажи осуществляются как по холодной базе, так и по существующим клиентам.

Источник данных для холодной базы: различные мероприятия проводимые в городе.

Информация по существующим клиентам берётся в 1С.

Дополнительно ведутся переговоры с агентами с целью увеличения количества запросов на услуги с их стороны.

2. Опишите структуру и количественный состав

подразделения. Начальник – 1; Менеджер – 1.

3. Какие функции выполняете непосредственно Вы?

Руководство отделом продаж. Работа с клиентом — продажа услуг, сбор обратной связи по качеству оказанных услуг.

4. Используете ли Вы сейчас в вашем подразделении для автоматизации текущих задач информационную систему (системы)? Если да, то какую? Какие функции в ней выполняются?

Вся информация по клиентам воспользовавшимся услугами хранится в 1С. В 1С выполняется бронирование номеров.

Информация по клиентам, с которыми в данный момент ведётся переговоры, хранится в Excel-файле. В нём фиксируются результаты переговоров, дата запланированного контакта с клиентом.

5. Перечислите действующие нормативные документы, регламентирующие документационное обеспечение организации, подразделения (должностные инструкции, регламенты работ и т.п.). Какие из них Вы используете в своей работе, а какие считаете неактуальными?

Положение об отделе.

6. Регламентировано ли взаимодействие с другими подразделениями компании?

Нет.

7. Опишите порядок работы с клиентами.

Холодные звонки:

Первоначально осуществляется сбор информация о предстоящих мероприятиях (спортивные, культурные, конференции и т. д.). Следующий этап — выход на организаторов мероприятия, получения контактов агентов влияния или лиц принимающих решение (тренеры, руководители коллективов). При успешном выходе на контакт предложение размещения, в случае успеха допродажа дополнительных услуг: трансфер, питание, конференц-зал, банкет.

Существующие клиенты:

Физические лица (группы) — спортсмены, творческие коллективы.

В основном это юридические лица, которые воспользовались услугами, но не имеют действующего договора. Таким клиентам предлагается заключить договор.

По клиентам с действующим договором периодически выборочно осуществляется сбор обратной связи по качеству оказанных услуг.

Агенты:

Работа с новыми агентами, работа с агентами, от которых не поступает заявок на бронирование.

8. Ваше отношение к внедрению CRM (положительное, отрицательное, двойственное и т.д.). Положительное.

9. Какие причины, на Ваш взгляд, могут помешать внедрению CRM (очень сжатые сроки проекта, нежелание работников работать в CRM, недостаточный уровень квалификации работников и т.д.)?

-

10. Чего Вы ждете от внедрения CRM (сокращение расходов, увеличение скорости работы с клиентской базой, быстрый доступ к информации, повышение уровня контроля за исполнением поручений)

Быстрый доступ к информации, меньше потерянных клиентов. Сегментация клиентской базы. Возможность формирования отчётов, просмотра истории клиента.

11. Какова, на Ваш взгляд, скорость поиска необходимой информации в организации (высокая, удовлетворительная, низкая)?

Удовлетворительная.

Структурное подразделение: служба размещения

Респондент: Копытова Елена Александровна

1. Опишите функции, выполняемые вашим структурным подразделением.

Приём и размещение гостей. Поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы.

Работа с юридическими лицами и группами до 10 человек.

2. Опишите структуру и количественный состав

подразделения. Начальник – 1; Администратор – 4; Старшая горничная — 2; Горничная — 4; Вахтёр — 3; Уборщица — 1;

3. Какие функции выполняете непосредственно Вы?

Планирование и распределение задач внутри службы.

Работа с клиентами — договорная работа, распределение групп. Формирование отчётов для агентов.

Оценка деятельности персонала (мотивационные баллы).

4. Используете ли Вы сейчас в вашем подразделении для автоматизации текущих задач информационную систему (системы)? Если да, то какую? Какие функции в ней выполняются?

1С:Отель, Контур.ФМС, email.

5. Перечислите действующие нормативные документы, регламентирующие документационное обеспечение организации, подразделения (должностные инструкции, регламенты работ и т.п.). Какие из них Вы используете в своей работе, а какие считаете неактуальными?

Стандарт работы администратора на смене, стандарт передачи смены администраторами.

6. Регламентировано ли взаимодействие с другими подразделениями компании?

Отдел продаж работаем со своими клиентами до момента выезда. Взаимодействие не регламентировано.

7. Опишите порядок работы с клиентами.

Администратор обрабатывает входящие заявки на размещение от клиентов, организует размещение гостей. Администратор самостоятельно работает с группами до 10 человек. При работе с юридическими лицами, если нет необходимости в договоре, администратор отрабатывает с клиентом самостоятельно — руководителю для информации отправляется выставленный счёт. Договорная работа выполняется непосредственно руководителем службы.

8. Ваше отношение к внедрению CRM (положительное, отрицательное, двойственное и т.д.). Положительное.

9. Какие причины, на Ваш взгляд, могут помешать внедрению CRM (очень сжатые сроки проекта, нежелание работников работать в CRM, недостаточный уровень квалификации работников и т.д.)?

Малый масштаб предприятия.

10. Чего Вы ждете от внедрения CRM (сокращение расходов, увеличение скорости работы с клиентской базой, быстрый доступ к информации, повышение уровня контроля за исполнением поручений)

Ускорение доступа к информации, меньше рутинных операций.

11. Какова, на Ваш взгляд, скорость поиска необходимой информации в организации (высокая, удовлетворительная, низкая)?

Низкая, информация разрознена.

Существующие проблемы, которые хотелось бы решить:

- Информация о деталях размещения передаётся от отдела продаж в бумажном виде. Хотелось бы иметь оперативный доступ к этой информации, например, в виде календаря.
- Формирование отчёта по работе горничных и установка баллов занимает достаточно много времени.
- Отчёт по выставленным счетам, актам, оплатам формируется в ручном режиме в Excel, хотя вся эта информация есть в 1С.

Структурное подразделение: служба размещения

Респондент: Турнаева Елена

1. Какие функции выполняете непосредственно Вы?

Прозвон гостей, заезжающих в течение смены. Подготовка к заезду и размещение гостей. Работа с входящими заявками по всем каналам: телефон, почта, социальные сети, чат, мессенджеры, системы онлайн-бронирования.

Закрытие суток.

Передача данных в УФМС.

2. Используете ли Вы сейчас в вашем подразделении для автоматизации текущих задач информационную систему (системы)? Если да, то какую? Какие функции в ней выполняются?

1С:Отель, Контур.ФМС, email.

3. Ваше отношение к внедрению CRM (положительное, отрицательное, двойственное и т.д.).

Положительное.

4. Чего Вы ждете от внедрения CRM (сокращение расходов, увеличение скорости работы с клиентской базой, быстрый доступ к информации, повышение уровня контроля за исполнением поручений)

Удобства работы со всеми заявкам: одно окно. Сейчас не всегда получается оперативно реагировать на сообщения электронной почты, чат, социальные сети.

5. Какова, на Ваш взгляд, скорость поиска необходимой информации в организации (высокая, удовлетворительная, низкая)?

Удовлетворительная.

Структурное подразделение: кафе «Лето»

Респондент: Гилязова Марина

1. Опишите функции, выполняемые вашим структурным подразделением.

Организация проведения мероприятий (банкетов, конференций). Организация питания проживающих гостей.

2. Опишите структуру и количественный состав

подразделения. Администратор — 2; Шеф-повар — 1; Повар — 3; Официант — 1.

3. Какие функции выполняете непосредственно Вы?

Взаимодействие с группами (согласование времени питания). Приём заказов на проведение мероприятий. Взаимодействие с кухней. Визуальный контроль помещений кафе. Помощь официанту в случае необходимости.

4. Используете ли Вы сейчас в вашем подразделении для автоматизации текущих задач информационную систему (системы)? Если да, то какую? Какие функции в ней выполняются?

iiiko — взаимодействие с кухней, email — получение информации от отдела продаж, Word — актуальное меню в файле, в другом файле в календаре отмечаются банкеты. За актуализацию меню отвечает шеф-повар.

5. Перечислите действующие нормативные документы, регламентирующие документационное обеспечение организации, подразделения (должностные инструкции, регламенты работ и т.п.). Какие из них Вы используете в своей работе, а какие считаете неактуальными?

Чек-листы.

6. Регламентировано ли взаимодействие с другими подразделениями компании?

Регламента нет. Отдел продаж передаёт информацию по банкетам и конференциям. Администратор кафе передаёт запросы по питанию гостей администратору отеля.

Администратор отеля передаёт информацию о питании на следующий день:

- сверка плана питания вечером;
- в iiko формируются фактические данные по питанию;
- в бухгалтерию сдаётся отчёт.

В случае каких-то изменений в течение дня (например, гость запросил ланч-бокс вместо ужина) информация передаётся в рабочем порядке и здесь иногда бывает недопонимание либо информация теряется.

7. Опишите порядок работы с клиентами.

По мероприятиям с клиентом обговариваются все детали — меню, зал, ведущий, музыка и т. д. По итогам переговоров вносится предоплата и бронируется дата и зал. Мероприятия разных типов (например, поминки и юбилей) не проводятся в одно и то же время даже в разных залах. Календарь броней ведётся в календаре в файле Word. Также отдел продаж передаёт клиентов по банкетам для обсуждения деталей мероприятия.

По группам гостей информацию о графике питания передаёт отдел продаж, но также она уточняется у самих гостей

8. Ваше отношение к внедрению CRM (положительное, отрицательное, двойственное и т.д.). Положительное.**9. Какие причины, на Ваш взгляд, могут помешать внедрению CRM (очень сжатые сроки проекта, нежелание работников работать в CRM, недостаточный уровень квалификации работников и т.д.)?**

Нет таких причин.

10. Чего Вы ждете от внедрения CRM (сокращение расходов, увеличение скорости работы с клиентской базой, быстрый доступ к информации, повышение уровня контроля за исполнением поручений)

Чёткость взаимодействия, быстрый доступ к информации.







11. Какова, на Ваш взгляд, скорость поиска необходимой информации в организации (высокая, удовлетворительная, низкая)?

Удовлетворительная. Информация достаточно структурирована.

Приложение Б

Расшифровка применяемых графических элементов

Таблица 2 — Основные элементы, используемые в нотации ARIS

№	Графическое представление	Описание
1		Событие фиксирует состояние определенных параметров на определенный момент времени.
2		Работа, определённое действие, выполняемое в течение некоторого промежутка времени.
3		Роль участника в процессе / должность в организации
4		Информационная система
5		Логическое исключающее «ИЛИ». Только одна следующая операция запускается.
6		Логическое «И». Все следующие операции должны быть запущены.