

УДК 004

**ОБОСНОВАНИЕ ОПТИМИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ
И ОБСЛУЖИВАНИЯ КОММЕРЧЕСКОЙ НЕДВИЖИМОСТИ**

Бурнакова Д. В.

магистр,

Сибирский Федеральный Университет,

Красноярск, Россия

Гермогенов Н.Н.

специалист,

Сибирский Федеральный Университет

Красноярск, Россия

Лубягина Ю.В.

магистр,

Сибирский Федеральный Университет

Красноярск, Россия

Дремина А.В.

магистр,

Сибирский Федеральный Университет

Красноярск, Россия

Попова М.Н.

магистр,

Сибирский Федеральный Университет

Красноярск, Россия

Аннотация

Цель - оптимизация бизнес-процесса управления коммерческой недвижимостью. Достижение цели позволит улучшить эффективность работы предприятия, за счет сокращения временных издержек. Методы: анализ теоретических сведений ИТ-инфраструктуры и архитектуры предприятия, сбор и систематизация сведений об предприятии и его деятельности и анализ текущей ИТ-инфраструктуры. Результатом является обоснование улучшения оптимизации бизнес-процессов управления коммерческой недвижимостью.

Ключевые слова: управление недвижимостью, бизнес-процесс, ИТ-инфраструктура.

***JUSTIFICATION OF OPTIMIZATION OF BUSINESS PROCESSES OF
MANAGEMENT AND SERVICE OF COMMERCIAL REAL ESTATE***

Burnakova D. V.

master,

Siberian Federal University,

Krasnoyarsk, Russia

Germogenov N.N.

specialist,

Siberian Federal University,

Krasnoyarsk, Russia

Lubyagina Ju. V.

master,

Siberian Federal University,

Krasnoyarsk, Russia

Dremina A.V.

master,

Siberian Federal University,

Krasnoyarsk, Russia

Popova M.N.

master,

Siberian Federal University,

Krasnoyarsk, Russia

Annotation

Objective: to optimize the business process management of commercial non-movable. Achieving the goal will improve the efficiency of the enterprise, by reducing time costs. Methods: analysis of theoretical information of the IT-infrastructure and enterprise architecture, collection and systematization of information about the enterprise and its activities and analysis of the current IT-infrastructure. The result is the rationale for improving the optimization of business processes for managing commercial real estate.

Keywords: real estate management, business process, IT-infrastructure.

Иновационные технологии в индустрии управляющих компаний стремительно развиваются. Перед ведущими специалистами в управляющих компаниях поставлены задачи: привлечь как можно больше клиентов, при этом получить прибыль от данных услуг, а также завоевать себе постоянных клиентов. Таким образом, буквально каждая организация стремится минимизировать затраты времени, материальных, трудовых ресурсов в ходе своей деятельности и

упростить процесс обработки информации путем использования автоматизированных информационных систем.

Использование инновационных технологий и различных информационных систем становится неотъемлемой составляющей деловой деятельности и функционирования современного предприятия. В связи с этим большую актуальность приобретает освоение принципов построения и эффективного применения соответствующих технологий и программных продуктов: автоматизированных систем управления, CASE-средств автоматизации проектирования и других.

Для того, чтобы начать анализ ИТ-инфраструктуры обслуживающей компании, необходимо ознакомиться с теоретическими основами.

Управление недвижимостью – деятельность специализированных фирм, обусловленная историческим развитием общества и цивилизации в целом, направленная на рациональное использование имеющегося объекта, приносящее собственнику максимальную прибыль. Задача управляющей компании поиск и оптимизация всех ресурсов объекта и построение схемы их использования с максимальной отдачей.

Управление недвижимостью включает в себя консалтинг, маркетинг, оценку, финансовый анализ и прогноз, работу с персоналом, анализ рынка, планирование офисного пространства, управление строительством, управление арендой, работу с арендаторами, техническое обслуживание объекта, клининг, управление кризисными ситуациями, а также прочие услуги, необходимые для функционирования объекта [1].

В связи с тем, что в последнее время растет объем недвижимости, который вовлекают в оборот, а также с усложнением его структуры, проблемы эффективного управления недвижимостью на данный момент особенно актуальны.

Далее рассмотрим компанию более детально. У данной исследуемой обслуживающей компании основными мероприятиями, проводимыми ею, являются: осуществление общестроительных, инженерных, электромонтажных, специализированных строительных, изоляционных, штукатурных, малярных, санитарно-технических работ.

Компания оказывает широкий спектр услуг для разных сфер бизнес: строительство, монтаж, пуско-наладка; содержание, ремонт, обслуживание оборудования и объектов; электро-техническая лаборатория; уборка территорий и помещений; управление жилым и нежилым фондами. Также имеет большой опыт производства светильников: уличных, офисных и промышленных.

В исследовании рассматривается главное здание обслуживающей компании. Общая численность всей организации вместе с руководством и сотрудниками составляет более 500 человек, а в главном здании всего 40 человек. Во главе организации стоит директор. Структура главного здания состоит из семи отделов и трех лиц, в которых все сотрудники отдела подчиняются своему начальнику.

Ежедневно в организацию поступает большое количество информации, данных от разных поставщиков информации таких, как клиенты, заказчики, гос. организации, поставщики и т.д. Вся эта информация поступает в виде документов, которые хранятся в электронном или бумажном виде.

Чаще всего в обслуживающей организации используется документация в бумажном варианте, также и хранится. Такое использование и хранение большого количества бумажных документов приводит к уменьшению пространства в организации, это было выявлено в ходе прохождения практики. Кроме того, все документы в компании движутся в форме из рук в руки, из-за чего документы могут прийти с опозданием, затеряться или же повредиться, что приводит к несвоевременному принятию решений.

Так, например, в бухгалтерском отделе первичные учетные документы должны быть составлены на русском языке, документы, составленные на иных языках, должны иметь построчный перевод. Документы, которыми оформляются хозяйственные операции с денежными средствами, подписываются директором и главным бухгалтером или начальником отдела сбыта. Директором совместно с главным бухгалтером (начальником отдела сбыта) бухгалтерского отдела (бухгалтером, бухгалтер – кассир) подписываются финансовые и кредитные обязательства, оформляющие финансовые вложения организации, договоры займа, кредитные договоры и т. п.

Перейдем к договорному отделу, в этом отделе происходят одни из главных информационных потоков между организацией с клиентами, заказчиками и поставщиками. Основными документами работы с клиентами, заказчиками являются договора, счета, счет – фактура, акты исполнения (лист исполнения), кассовая книга, расходный кассовый ордер и т.д., которые разрабатываются в отделе закупок и бухгалтерии, в планово-экономическом отделе все проверяется, сверяется, вводится в 1С бухгалтерские документы на соответствие с договором, также хранятся договора.

Очень важно, чтобы документооборот на предприятии был упорядочен и выполнялся всеми ответственными лицами организации. Многое зависит от этого: своевременное получение работниками зарплаты, другие положенные им выплаты. Чтобы разработать эффективное решение по организации документооборота необходимо проследить основной маршрут движения документов, путь, по которому проходит документ при решении определенной задачи или реализации определенного бизнес-процесса.

Основными недостатками бумажного документооборота для компании являются:

- дублирование информации;
- сложность организации эффективного контроля и отчетности;

- длительность сроков подготовки и согласования документов;
- медленный поиск документов;
- большая вероятность появления ошибок;
- большой объем в бумажном виде договоров, поручений, приказов, проектных документаций, справочников и любой другой важной информации;
- сложность организации документооборота, если с одними и теми же документами одновременно работает несколько сотрудников.

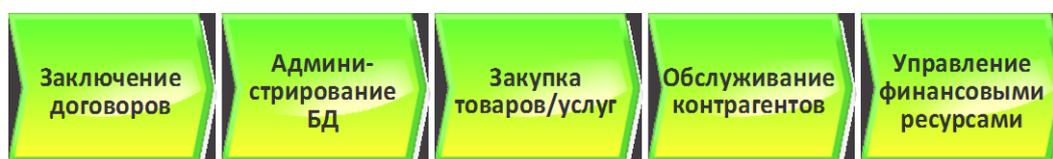
Помимо этого, директор не сидит постоянно на своем рабочем месте. Ему необходимо постоянно уезжать на совещания и встречи, что также осложняет движение документооборота.

В данной организации существуют различные бизнес–процессы. Их можно разделить на такие группы, как основные и вспомогательные бизнес–процессы.

Организация представляет собой большое предприятие, глобальный процесс которого: обслуживание контрагентов.

На рисунке 2 изображена карта бизнес-процессов организации.

Основные бизнес-процессы



Вспомогательные бизнес-процессы



Рис. 2 – Карта бизнес–процессов организации

Все вышеперечисленные процессы в совокупности обеспечивают работу предприятия и направлены на поддержание его основных бизнес–процессов, поэтому их эффективность влияет на достижение целей объекта исследования и

его конкурентоспособность. Описанные бизнес-процессы необходимо постоянно совершенствовать. Обслуживание коммерческой недвижимости растет на рынке, возникает все больше конкурентов, а значит необходимо быть лучше других.

Выбор оптимизируемого бизнес-процесса. Обслуживание коммерческой недвижимостью является одной из наиболее развитых направлений, что свидетельствует о наличии большой конкуренции. Для получения конкурентных преимуществ в современных рыночных условиях, предприятиям необходимо повышать эффективность собственной деятельности путем максимально быстрого и качественного предоставления услуг клиентам.

Для начала, чтобы предпринять какие-либо действия по оптимизации, необходимо в первую очередь выбрать нуждающийся в них бизнес-процесс. То есть такой процесс, который тормозит работу организации в целом.

В первую очередь, надо рассмотреть процессы, которые являются наиболее важными, т.е. основные бизнес процессы.

В данной работе рассматривается оптимизация такого бизнес-процесса, как «Заключение договоров», который относится к основным бизнес-процессам. Этот процесс тесно связан с процессом «Обслуживание контрагентов», точнее напрямую влияет на него. Что касается остальных бизнес-процессов, протекающих на предприятии, они также могут быть оптимизированы.

Далее рассмотрим этот процесс. Существует такая проблема в организации, как отсутствие электронного документооборота, что ведет к дублированию информации, к сложности организации эффективного контроля и отчетности, к длительности сроков подготовки и согласования документов, медленный поиск документов, большая вероятность появления ошибок, большой объем в бумажном виде договоров, поручений, приказов, проектных документаций, справочников и любой другой важной информации. Данная проблема напрямую каса-

ется процесса заключение договоров, а, следовательно, это влияет на обслуживание контрагентов.

Чтобы оптимизировать данный процесс, необходимо проанализировать все возможные проблемы данной организации и самого процесса. Для того, чтобы проанализировать проблемы управляющей компании, используем такие методы, как причинно-следственная диаграмма Исикавы и SWOT-анализ

Самой главной проблемой организации является ее неэффективная работа. Причинами провоцирующими рассматриваемую проблему будут являться плохо организованный документооборот, длительное обслуживание клиентов, заторможенность работы из-за плохой работы информационной системы, а также не возможность осуществления закупки.

Факторами плохо организованного документооборота служат плохо выстроенный маршрут движения документов (временные издержки появляются), а также служит отсутствие директора на рабочем месте, в связи с различными встречами, совещаниями.

На работу всей организации очень сильно влияет ее информационная структура, система, так как случаются непредвиденные сбои в работе (из-за ремонтных работ, когда электрическое питание отключают), ломается оборудование (устаревшее), не своевременное занесение данных также влияют на работу всей компании.

Еще одной причиной не эффективной работы является отсутствие средств на закупку (из-за того, что клиенты сразу не оплачивают, просрочивают срок оплаты), либо какие-то просчеты в расчетах, когда происходит закупка.

Одним из основных недочетов бизнес-процесса «заключение договоров» являются большие временные затраты на передачу, согласования и подписания договоров с контрагентами, то есть тем самым ухудшая обслуживание контрагентов, тем самым понижая эффективность работы и конкурентоспособность

организации. Поэтому большие затраты временных ресурсов делают процесс не эффективным.

Оптимизация данного процесса позволит сократить время заключения договора путем сокращения времени на передачу, согласования и подписания договора с контрагентом. Из всего вышесказанного следует, что обслуживающая компания имеет недостатки, над которыми стоит работать для того, чтобы повысить уровень обслуживания, путем улучшения процесса заключение договоров, что в последствие приведет к повышению клиентопотока, увеличению прибыли и укреплению позиций предприятия на рынке обслуживания коммерческой недвижимости. Поэтому процесс, который был нами выбран, является приоритетным для внесения изменений.

Так существующий в крупной компании процесс «Заключение договоров» затягивается до двух недель из-за большого количества согласований. В результате часто срываются сделки на этапе заключения договора с контрагентами. Процесс включает множество участников, принимающих решения в своей области, касающиеся договоров. Необходимо провести оптимизацию процесса, сократив его продолжительность.

Библиографический список:

1. Управление коммерческой недвижимостью [Электронный ресурс] : учебный портал. – Режим доступа: http://www.rcim.ru/realty_full.htm

Оригинальность 88%