

УДК 004

***ПРИМЕНЕНИЕ ПРИЧИННО-СЛЕДСТВЕННОЙ ДИАГРАММЫ  
ИСИКАВЫ И SWOT-АНАЛИЗА ДЛЯ АНАЛИЗА ПРОБЛЕМ  
ОПТИМИЗИРУЕМОГО БИЗНЕС-ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАЮЩЕЙ  
КОМПАНИИ***

***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 - выявить с помощью причинно-следственной диаграммы Исикавы и SWOT-анализа проблемные места выбранного оптимизируемого бизнес-процесса. Методы: анализ теоретических сведений архитектуры компании, сбор и систематизация сведений о компании и его деятельности. Результатом является обоснованность выбранного оптимизируемого процесса, в том, что он является приоритетным для внесения изменений.

**Ключевые слова:** бизнес-процесс, причинно-следственная диаграмма Исикавы, SWOT-анализ.

***APPLICATION OF THE CAUSE-AND-RELATED DIAGRAM OF ISHIKAWA  
AND SWOT-ANALYSIS FOR ANALYSIS OF THE PROBLEMS OF THE  
OPTIMIZED BUSINESS PROCESS OF THE SERVICE COMPANY***

***Burnakova D. V.***

*master,*

*Siberian Federal University,*

*Krasnoyarsk, Russia*

***Germogenov N. N.***

*specialist,*

*Siberian Federal University,*

*Krasnoyarsk, Russia*

***Lubyagina J. 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 identify with the help of the cause-and-effect Ishikawa diagram and the SWOT-analysis the problem areas of the selected optimized business process. Methods: analysis of the theoretical information of the company's architecture, collection and systematization of information about the company and its activities. The result is the validity of the chosen process being optimized, in that it is a priority for making changes.

**Keywords:** business process, cause-and-effect Ishikawa diagram, SWOT analysis.

Обслуживание коммерческой недвижимости является одним 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. В документообороте компании существует такая проблема, 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 касается процесса заключения договоров, а, следовательно, это влияет на обслуживание контрагентов.

*Документооборот* – это движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки [5].

Следует отметить, что в этом определении упор делается на словах «движение документов», то есть их пути из одного подразделения или от одного сотрудника к другому. При этом порядок движения документа (их путь) предопределен принятым управленческим процессом в данной организации. В организации четко проведено разделение функций между структурными подразделениями и сотрудниками, большая часть документов пойдет сразу же в отдел к исполнителям. От принятого в организации порядка распределения обязанностей и делегирования полномочий сотрудникам зависит движение документа при согласовании и подписании [4].

Декомпозиция процесса организации представлена в матрице декомпозиции в таблице 1.

Таблица 1 – Декомпозиция процесса организации

Главный процесс Осуществление деятельности обслуживающей компании		
Основной процесс	№	Наименование процесса
Заключение договоров	1	Устный запрос контрагента в договорной отдел
	2	Разрабатывается проект договора
	3	Проверка проекта договора внутри предприятия
	4	Исправление замечаний, если они есть
	5	Одобрение проекта договора (согласован)
	6	Проверка проекта договора с контрагентом
	7	Исправление замечаний, если они есть
	8	Одобрение проекта договора (согласован)
	9	Договор идет на подписание внутри предприятия
	10	Договор идет на подписание с контрагентом
	11	Вступает в силу
	12	Когда срок договора истекает, его отправляют на хранение в планово-экономический отдел

Основные процессы объединяют задания и работу для выполнения определенных требований контрагента с применением ключевых производственных компетенций. Они являются стратегически важными и в то же время специфическими. Вспомогательные процессы включают необходимые задания и работы для поддержания основных процессов, но не приводящие к непосредственной ценности для клиента [2].

Чтобы оптимизировать данный процесс, необходимо проанализировать все возможные проблемы данной организации и самого процесса. Для того, чтобы проанализировать проблемы обслуживающей компании, используем причинно-следственную диаграмму Исикавы. Выполним построение диаграммы с использованием анализа рассеивания [3]. Самой главной проблемой организации является ее неэффективная работа. Причинами провоцирующие рассматриваемую проблему будут являться плохо организованный документооборот, длительное обслуживание клиентов, заторможенность рабо-

ты из-за плохой работы информационной системы, а также не возможность осуществления закупки.

*Диаграмма причины-следствия Исикавы* – это графический метод анализа и формирования причинно-следственных связей, инструментальное средство в форме рыбьей кости для систематического определения причин проблемы и последующего графического представления.

Причинно-следственная диаграмма, представленная на рисунке 1 позволяет выявить и систематизировать различные причины, вызывающие проблемы в функционировании процесса.

Причинно-следственная диаграмма показывает влияние на появление проблемы различных факторов: кадров, условий труда или условий процесса.

Так, на длительность процесса влияют объемы работ, опыт и образование работников, задействованных в процессе, их мотивация, качество и осведомленность работника должностными инструкциями.

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.

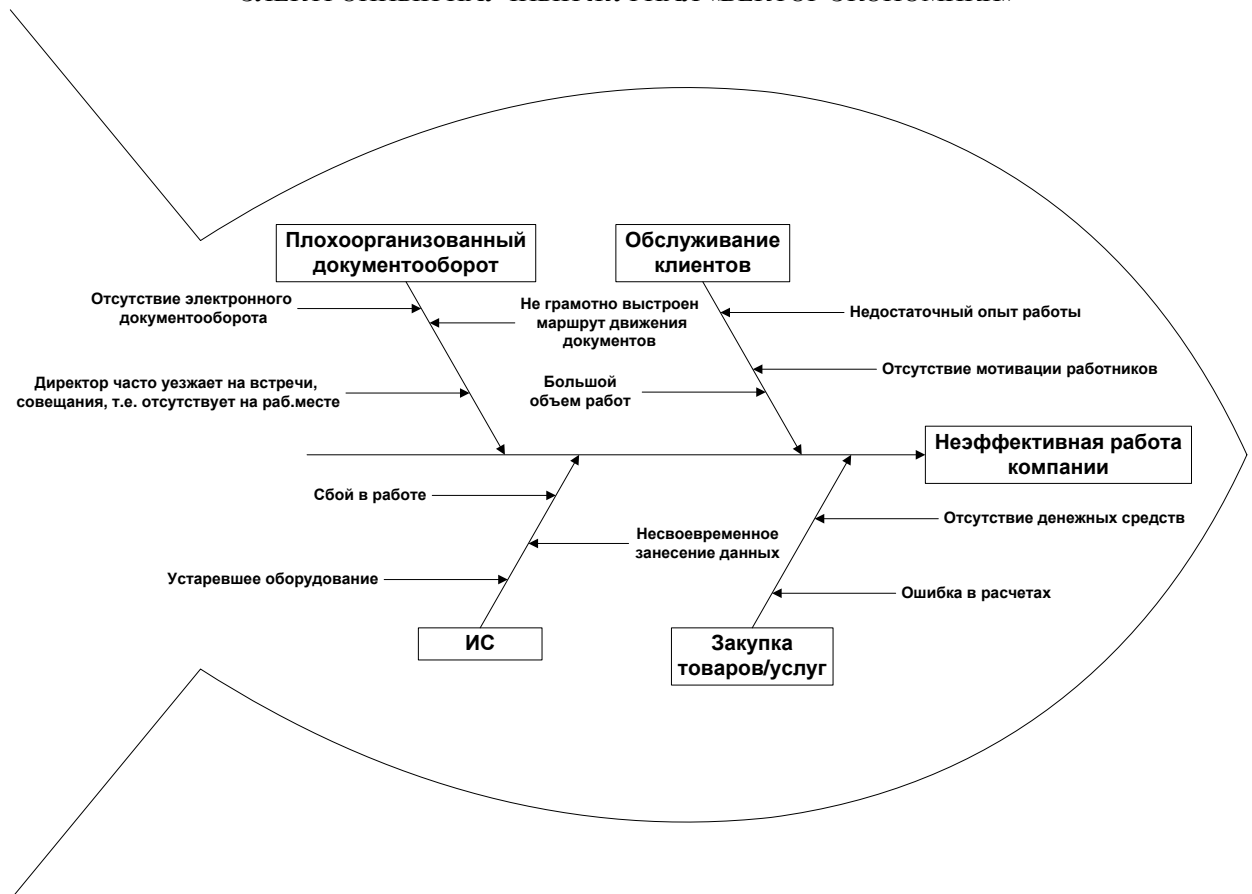


Рис. 1 – Диаграмма «рыбий скелет» для анализа проблем предприятия

С помощью SWOT – анализа, были выявлены сильные и слабые стороны, возможности развития и угроз обслуживающей компании. SWOT – анализ представлен в таблице 2.

*SWOT-анализ* – метод стратегического планирования, заключающийся в выявлении факторов внутренней и внешней среды организации и разделении их на четыре категории.

В рамках проведения SWOT-анализа исследуются возможные угрозы и слабые стороны, которые могут вызвать проблемы, а также сильные стороны и возможности, обеспечивающие решение проблемы.

На основе анализа составляется матрица угроз, которая показывает, какие проблемы нужно решить в первую очередь, а какие незначительны и могут не рассматриваться [1].

Таблица 2 – SWOT-анализ

Сильные стороны	Слабые стороны
Качественное оказание услуг (работ) Долгое время на рынке Приятный персонал Широкий спектр услуг Высококвалифицированный руководитель Эффективное обслуживание большого количества услуг	Низкая удовлетворенность клиентов сроками заключения договоров Длительность обслуживания Старое оборудование Отсутствие электронного документооборота
Возможности	Угрозы
Развитие дополнительных услуг Повышение скорости обслуживания Клиентов Замена старого оборудования на новое Повышение квалификации работников Введение электронного документооборота	Потеря клиентов Зависимость от поставщиков Возможность повышения конкуренции на рынке

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 компания имеет недостатки, над которыми стоит работать для того, чтобы повысить уровень обслуживания, путем улучшения процесса заключения 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.



### **Библиографический список:**

1. Арутюнова, Д. В. Стратегический менеджмент: учебное пособие /А. В. Арутюнова. – Таганрог : ТТИ ЮФУ, 2010. – 122 с
2. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления) : 4-е изд. испр. и допол. Т.В. Кузнецовой – Москва : Журнал «Управление персоналом», 2003. – 408 с.
3. Кузьмин А.М. Диаграмма Исикавы : учебное пособие / А.М. Кузьмин – Москва : Изд-во: Рекламно-информационное агентство «Стандарты и качество», 2006. – 27 с.
4. Сиганова, Т. В. Делопроизводство и документооборот : учебное пособие / Под ред. проф. Т. В. Сиганова. – Омск: Издание ОмГУ, 2004. – 71 с.
5. Управление финансами предприятия: методика и оценка [Электронный ресурс]: Информация с сайта. Режим доступа: <https://www.gd.ru/articles/9318-upravlenie-finansami-predpriyatiya>

*Оригинальность 87%*