

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт
экономики и управления

Кафедра
«Цифровая экономика»

Направление подготовки

38.03.05 «Бизнес-информатика»

Профиль

«Цифровые технологии в экономике
и бизнесе»

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему:

Бизнес-проект «Разработка цифрового ландшафта клиента ООО «Инпроджект»»

Автор - студент группы 20ЭЧ1

(подпись, дата)

06.06.24 Косичкин Ефим Андреевич

(ФИО полностью)

Руководитель к.э.н, доцент

(подпись, дата)

06.06.24

А. А. Тусков

(фамилия, инициалы)

Нормоконтролер

(подпись, дата)

В. А. Толмачева

Консультант

(подпись, дата)

Е.А. Финогеев

(фамилия, инициалы)

Рецензент

(подпись, дата)

А.П. Захаров

(фамилия, инициалы)

Рецензент

(подпись, дата)

Е.А. Финогеев

(фамилия, инициалы)

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от 07.06.2024 № 11)

Заведующий кафедрой

(подпись, дата)

О.А. Калачев

(фамилия, инициалы)

Работа защищена с оценкой отлично (протокол ГЭК от 19.06.2024 № 7)

Секретарь ГЭК

(подпись, дата)

Т. А. Абрамова

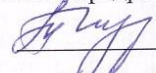
(фамилия, инициалы)

Пенза, 2024

ФГБОУ ВО «ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт экономики и управления
Кафедра «Цифровая экономика»

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой, к.э.н., доцент

 О.А. Калачев
« 06 » 06 2024 г.

ЗАДАНИЕ
на бакалаврскую работу

Косичкина Ефим Андреевича

1. **Тема работы:** Бизнес-проект «Разработка цифрового ландшафта клиента ООО «Инпроджект»»

2. **Срок сдачи студентом законченной работы:** 06.06.2024 года

3. **Исходные данные к работе:** научная и справочная литература, данные сети Интернет, официальная статистика.

4. **Перечень подлежащих разработке вопросов:**

- Теоретически основы цифрового ландшафта организации
- Анализ архитектуры организации
- Интеграция цифрового ландшафта клиенту «ООО Инпроджект»

5. **Слайды:** презентация в PowerPoint

6. **Дата выдачи задания** 10.05.2024 г.

Руководитель 
(подпись)

Тусков А. А.

Задание принял к исполнению 

Косичкин Е. А.
(дата, подпись студента)

ВЫПОЛНЕНИЕ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

№№ п/п	Наименование разделов	Срок исполнения		Подпись, Дата
		начало	конец	
1	Получение задания и разработка плана ВКР	10.05.24	11.05.24	<i>Тусков</i> 11.05.24
2	Теоретически основы цифрового ландшафта организации	13.05.24	25.05.24	<i>Тусков</i> 25.05.24
3	Анализ архитектуры организации	26.05.24	31.05.24	<i>Тусков</i> 31.05.24
4	Интеграция цифрового ландшафта клиенту «ООО Инпроджект»	01.06.24	05.06.24	<i>Тусков</i> 05.06.24
5	Заключение	06.06.24	06.06.24	<i>Тусков</i> 06.06.24

Руководитель _____ *Тусков* Тусков А. А.

Примечание: Это задание прилагается к законченной работе и вместе с проектом представляется в ГЭК.

Реферат

Бакалаврская работа содержит 85 с., 47 рисунков, 6 таблиц, 30 использованных источников.

ЦИФРОВОЙ ЛАНДШАФТ, БИЗНЕС - ПРОЦЕСС, ЦИФРОВОЕ РЕШЕНИЕ, БИТРИКС24, ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА.

Объект исследования – автоматизация бизнес – процесса согласования, клиенту ООО «Инпроджект».

Предмет исследования – автоматизация на платформе – Битрикс24.

Цель работы – разработка и внедрение цифрового ландшафта для клиента ООО «Инпроджект», направленного на оптимизацию взаимодействия сотрудников и улучшение управления бизнес-процессами.

В выпускной квалификационной работе были решены следующие задачи: проанализировано текущее состояние процесса согласования мероприятий; выявлены основные проблемы и узкие места; разработана архитектура цифрового ландшафта на платформе Битрикс24; созданы и настроены автоматизированные бизнес-процессы; проведено тестирование и оптимизация; подготовлены руководства пользователя и техническая документация.

В ходе выпускной квалификационной работы был проведен анализ предметной области согласно тематике работы, включающий в себя рассмотрение теоретических основ цифрового ландшафта, процессы управления и ключевые технологий для его формирования. Далее был проведен анализ работы клиента ООО «Инпроджект». В заключительной главе была произведена разработка и интеграция нового цифрового решения в работу организации

Содержание

Введение.....	6
Глава 1 Теоретически основы цифрового ландшафта организации.....	8
1.1 Понятие цифрового ландшафта организации: значение цифрового ландшафта для современных бизнес-процессов и управления организацией .	8
1.2 Процессы управления цифровым ландшафтом	12
1.3 Исследование ключевых технологий, используемых для создания цифрового ландшафта.....	20
Глава 2 Анализ архитектуры организации	22
2.1 Анализ структуры организации: иерархия, отделы, функциональные обязанности.....	22
2.2 Оценка процессов внутри организации: коммуникация, принятие решений, управление проектами	28
Глава 3 Интеграция цифрового ландшафта клиенту «ООО Инпроджект»	31
3.1 Рекомендации по дальнейшему развитию и совершенствованию цифровой трансформации	31
3.2 Внедрение системы в работу организации клиента «ООО Инпроджект»	41
3.3 Анализ работы и показатели эффективности внедрения.....	69
Заключение	77
Список использованных источников	79
Приложения	82

Введение

В условиях стремительного перехода современного бизнеса на цифровой ландшафт, интеграция и оптимизация цифровых решений становятся важными аспектами для обеспечения конкурентоспособности и эффективности организаций. Одной из главных задач цифровой трансформации является внедрение и настройка цифрового ландшафта, который позволяет объединить все платформы, на которых работают сотрудники, в одно рабочее место и автоматизировать бизнес-процессы.

Однако, не каждая организация знает, какое цифровое решение может подойти им лучше всего. На российском рынке представлено огромное количество цифровых площадок, предназначенных для повышения эффективности работы компании.

Универсальным примером такого решения выступает – Битрикс24. Это облачная платформа, разработанная компанией 1С, предназначенная для организации работы компаний различных направлений и масштабов. Она включает в себя большое количество инструментов, позволяющих правильно управлять бизнесом. Примерами таких инструментов, выступают: CRM – система, автоматизированные задачи, бизнес – процессы, облачные хранилища, базы данных клиентов и отдельные цифровые рабочие места.

Подробно проанализировав возможности данных инструментов, настроим автоматизированный бизнес – процесс для компании, занимающейся организацией благотворительных мероприятий. Объектом автоматизации, будет являться процесс согласования акций, которые необходимо проводить в магазинах сети «Пятёрочка».

Процесс такого согласования включает в себя множество этапов и требует слаженности между различными сотрудниками. В традиционной системе управления этот процесс часто сопровождается рядом проблем, таких как задержки в согласовании, ошибки из-за человеческого фактора, неэффективное использование ресурсов и недостаток прозрачности.

Автоматизация данного бизнес - процесса с использованием Битрикс24 позволит значительно повысить его эффективность и сократить время на согласование.

Итак, целью работы, является создание и внедрение оптимизированного бизнес – процесса, который сможет повысить эффективность, а также минимизировать риск ошибок, возникающих в ходе работы согласующих сотрудников.

На основе поставленной цели был сформирован перечень задач, необходимый для ее достижения, к их числу относятся:

- анализ текущего состояния;
- разработка архитектуры бизнес – процесса;
- создание и настройка бизнес – процессов;
- внедрение цифрового ландшафта;
- тестирование и отладка;
- оценка эффективности;
- сделать рекомендации по дальнейшему улучшению работы бизнес – процесса.

Глава 1 Теоретически основы цифрового ландшафта организации

1.1 Понятие цифрового ландшафта организации: значение цифрового ландшафта для современных бизнес-процессов и управления организацией

Цифровой ландшафт организации представляет собой совокупность всех цифровых инструментов, технологий и платформ, используемых организацией для её работы, поддержки и оптимизации её бизнес-процессов. Он включает в себя технологии и инфраструктуру, такие как цифровые платформы и сети, доступные как на местном, так и на глобальном уровне, начиная от базового подключения к Интернету и заканчивая передовыми технологиями, такими как искусственный интеллект и машинное обучение. Кроме того, в нем рассматривается цифровая среда для бизнеса, подчеркивается динамика цифрового маркетинга, электронной коммерции и инструментов цифровой коммуникации, которые необходимы предприятиям для работы и конкуренции в современной экономике [29].

Этот принцип также распространяется на онлайн-культуру и сообщество, охватывая то, как люди взаимодействуют между собой в социальных сетях, участвуют в онлайн-сообществах, ориентируются в виртуальных реальностях и придерживаются культурных норм, преобладающих в Интернете. Кроме того, цифровой ландшафт определяется нормативно-правовой базой, которая включает в себя законы, нормативные акты и политику, регулирующие цифровую деятельность, уделяя особое внимание таким областям, как защита данных, конфиденциальность и цифровые права [4].

Для многих компаний цифровой ландшафт означает использование инструментов цифрового рабочего места через цифровой рабочий стол. То есть, чем больше цифровых инструментов у нас есть для поддержки совместной работы, тем продуктивнее будет рабочее место. На практике

оказалось, что в современном мире большое количество цифровых инструментов может негативно влиять на работу сотрудников компаний, так как это часто вызывает отвлекающий эффект и препятствует продуктивному выполнению задач [5].

«В пространстве цифровых инструментов для совместной работы в настоящее время существуют сотни предложений — Slack, Facebook Workplace — и все же рабочее время становится длиннее, а производительность падает», — сказал Брэд Киллинджер, генеральный директор Sapience Analytics.

Таким образом, улучшение цифрового сотрудничества не должно ассоциироваться с повышением производительности труда или повышением опыта сотрудников. Цель цифрового рабочего пространства — внедрить средства для поддержки и оптимизации эффективности, производительности и вовлеченности сотрудников.

Значение цифрового ландшафта для современных бизнес-процессов и управления организацией:

1. Повышение эффективности и производительности

Автоматизация бизнес – процессов компании: Одним из самых главных преимуществ, цифрового ландшафта является возможность автоматизации рутинных и трудоемких задач. Использование программных машин и других автоматизированных цифровых решений позволяет уменьшить время выполнения типичных задач, уменьшить шанс человеческих ошибок и освободить их время, для самосовершенствования и выполнения более сложной работы.

Интеграция систем: на сегодняшний день, практически любая цифровая платформа имеет свой API – интерфейс (Application Programming Interface) - это набор способов и правил, по которым различные программы общаются между собой и обмениваются данными. С его помощью появляется возможность интегрировать различные системы и приложения между собой. Что так же оказывает влияние на эффективность работы организаций.

2. Улучшение принятия решений

Аналитика данных: Цифровые инструменты, имеют доступ к большому объёму данных, которые можно проанализировать. С их помощью можно выявить прогнозы на грядущие события и собрать эффективность текущих стратегий работы организации. Заложенные ВІ – конструкторы, помогают руководству подробно изучить сгенерированные аналитические отчёты, на основе которых, начать более грамотно использовать рабочую силу сотрудников [26].

3. Гибкость и адаптивность

Облачные технологии: облачные решения дают организациям возможность, быстрее масштабировать свои возможности в зависимости от потребностей бизнеса. Это обеспечивает эластичную реакцию на изменения спроса и оперативность внедрения новых платформ и сервисов.

4. Улучшение взаимодействия с клиентами

Цифровые каналы взаимодействия: использование каналов обмена информацией, например, социальных сетей, электронных почт, мобильных приложений, встроенных в системы мессенджеров, позволит моментально отвечать на запросы, увеличивать клиентский сервис и строить лояльные отношения [6].

Персонализация: использование аналитических отчётов и машинных инструментов позволит организациям создавать персонализированные предложения и услуги, что сможет повысить удовлетворенность клиентов и способствовать повторным сделкам.

5. Снижение затрат

Оптимизация ресурсов: цифровые инструменты помогают эффективнее использовать свои ресурсы. Это затрагивает рабочую силу, оборудование ресурсов, таких как рабочая сила, оборудование и информацию. Их оптимизация позволит снизить оперативные и заработанные затраты и повысить рентабельность бизнеса [25].

Удаленная работа: платформы, имеющие в своей основе видео и аудио конференции, способствуют привлечению квалифицированных сотрудников из других регионов. Помимо этого, такая возможность позволит сократить затраты на аренду офисов и командировок.

6. Конкурентное преимущество

Инновации: цифровой ландшафт позволяет организациям своевременно внедрять новые цифровые инструменты и разрабатывать индивидуальные продукты и услуги, что помогает оставаться конкурентоспособными на рынке. Такой инновацией может быть внедрение искусственного интеллекта, «переезд» в CRM – систему и использование блокчейн – технологий [7].

Дифференциация: цифровые решения позволяют организациям, разрабатывать и предоставлять уникальные предложения, улучшающие качество обслуживания. Это поможет выделиться среди конкурентов и привлечь новых клиентов [24].

7. Повышение безопасности и управления рисками

Кибербезопасность: современные цифровые платформы включают в себя средства для защиты данных и систем от кибератак. Это достигается путём шифрования, систем отслеживания и предотвращения вторжений (IDS/IPS), а также использования антивирусного и антиспамного ПО.

Управление рисками: цифровые технологии помогают организациям опознавать и управлять рисками, связанными с их деятельностью. Это включает в себя мониторинг и анализ данных для выявления потенциальных угроз и уязвимостей, а также разработку решений для их минимизации [2].

Примеры применения цифрового ландшафта:

1. Промышленность и производство

Производственные заводы: применение автоматизированных систем управления производством позволяет создавать смарт - фабрики, где оборудование и цифровые системы смогут подключиться к программному интерфейсу приложений, для оптимизации процессов и повышения эффективности [27].

2. Цифровые организации

It – компании, специализирующиеся на аутсорсинге и продуктивной разработке, должны иметь в своём распоряжении полный доступ к возможностям цифровых площадок. С их правильной интеграций, такие компании привлекают себе клиентов, решивших перейти на цифровые платформы.

3. Розничная торговля.

Электронная коммерция: оптимизация маркетплейсов и платформ для электронной продажи, позволяет розничным компаниям расширять свою клиентскую базу, строить с ними доверительные отношения и увеличивать свои продажи [3].

Управление запасами: использование полученных аналитикой данных, помогает розничным компаниям оптимизировать уровень своих ресурсов, снижать затраты и улучшать обслуживание клиентов.

4. Финансовые услуги

Онлайн-банкинг: развитие цифровых платформ позволяет банкам внедряться в новые системы, чтобы предоставлять клиентам и сотрудникам удобные и безопасные услуги для управления своими финансами [30].

Таким образом, внедрение цифрового ландшафта, становится необходимым этапом для современного функционирования организаций. Использование в нём цифровых решений, компании смогут оптимизировать свои бизнес – процессы, грамотно пользоваться своими ресурсами, получать качественные аналитические отчёты и оставаться конкурентно способными на рынке.

1.2 Процессы управления цифровым ландшафтом

В связи со стремительным развитием всех окружающих нас сфер жизни, процесс глобальной цифровизации и её управление, встаёт на первое место

среди компаний, которые хотят успешно управлять своим бизнесом. Цифровые технологии, открывают новые возможности для роста и инноваций. Любая организация, начиная с небольшого магазина одежды, нуждается в качественном внедрении в её работу цифрового ландшафта. Это влияет на её эффективность, увеличению клиентской базы и обеспечение конкурентного преимущества.

Однако, управление цифровым ландшафтом подразумевает не только внедрение новых технологий, но и серьёзного подхода к их планированию, разработке, мониторингу и оптимизации. Важно разработать такую стратегию, которая сможет показать, какие цифровые инструменты и интегрированные между собой системы, смогут работать на благо компании. Необходимо уделить большое значение управлению рисками, возможными изменениями, а также обеспечению безопасности системы и постоянному обучению сотрудников.

Учитывая, всю вышеописанную информацию, мы можем выделить несколько шагов успешного процесса управления цифровым ландшафтом:

1. Планирование.

Этап планирования включает в себя несколько шагов, таких как, анализ текущей ситуации, определение целей и требований, выбор метода внедрения.

Анализируя текущее состояние компании, необходимо определить все имеющиеся ресурсы. Ими могут быть программное обеспечение, аппаратные средства, приложения и базы данных. Если в работе компании уже есть цифровые решения, нужно выявить их сильные и слабые стороны. Определить бизнес – потребности сотрудников, которые должны быть удовлетворены с помощью внедрения цифрового ландшафта, можно с помощью сбора информации с каждого отдельного отдела и подразделения компании.

На втором этапе, формируются долгосрочные и краткосрочные стратегические цели, ими могут быть: улучшение клиентской базы, повышение операционной эффективности, увеличение прибыли или обеспечение безопасности системы. Грамотное определение таких целей,

влияет на создание устойчивой и эффективной цифровой инфраструктуры, которые содействуют достижению основных бизнес – задач. Анализируя требования к технологиям, мы выявляем технические параметры к будущему цифровому ландшафту. Требования могут касаться масштабности цифровой системы, интеграции с уже существующими платформами, автоматизации, безопасности и производительности. Выявление таких требований, должно сказаться на эффективной работе цифровых решений [16].

Исходя из масштаба и приоритетов компании, необходимо выбрать правильную модель внедрения. Самыми распространенными, считаются «Waterfall» и «Agile».

Waterfall – каскадная или водопадная модель, в которой определение всех задач происходит сразу. Каждый этап разработки и внедрения идёт поэтапно друг за другом.

Agile – гибкая методология, где весь проект делится на итерации (спринты). Каждый спринт ограничен по времени, которое устанавливается в зависимости от сложности поставленной задачи. Все завершённые спринты, определяют готовность системы к работе, а результатом одного спринта должна быть полностью готовая часть продукта [17].

2. Разработка и внедрение.

Изучив рынок цифровых решений и проведя их сравнительный анализ, нужно выбрать самую оптимальную цифровую платформу, которая будет изменена под запросы сотрудников. Ей может выступать CRM – система или самописные приложения от разработчиков. Кроме того, необходимо учесть то, что система должна быть полностью совместима с существующими приложениями компании. Например, если в компании настроена 1С, то новым цифровым решением может стать CRM – система – Битрикс24. Поскольку данная платформа, разработана компанией 1С, она достаточно просто и быстро интегрируется с CRM.

После выбора цифровой платформы, происходит её настройка. Она включает в себя: изменение существующих модулей, под потребности

сотрудников, интеграцию с различными приложениями и другими системами, настройку каналов привлечения новых клиентов, разработку автоматизированных действий.

После успешного внедрения системы, она передаётся опытным сотрудникам на тестирование. На этом этапе анализируются все выполненные задачи, определяется уровень сложности понимания системы, выявляются ошибки и недочёты системы. Платформу, с выявленными проблемами необходимо доработать и подготовить к масштабному внедрению во всю компанию.

3. Мониторинг и управление.

Настроенная система, должна находиться под постоянным наблюдением. Интегрированные системы мониторинга, должны отображать то, как работает платформа в режиме реального времени. Сбор и анализ ключевых показателей системы, позволит оценить её эффективность и производительность.

Важным моментом является процесс управления изменениями в цифровом ландшафте, включая комментарии участников системы, необходимо правильно и своевременно планировать сроки изменений и их влияние на всю систему. Все внесенные правки должны быть документально подтверждены.

Для предотвращения кибератак на систему, важно принимать меры по её защите. Ими могут быть не только антивирусные программы, но и расширенные сервисы по защите бизнеса от конкретных видов атак. Такие программы предлагают Kaspersky, Positive Technologies и другие сервисы в сфере киберзащиты. Посвятить сотрудников в область кибербезопасности, является важной задачей. Они смогут выявить и уведомить руководство о возможном нападении.

4. Оптимизация и развитие.

Инициаторам внедрения и руководителям нового цифрового ландшафта, своевременно необходимо собирать данные о системе, о её работе

и показателей эффективности. Используя инструменты аналитики, существует возможность получать и обрабатывать данные, которые помогают выявить слабые места и зоны, которые можно улучшить.

Важным процессом после полноценного внедрения, является постепенное обучение сотрудников пользованию системы. Это достигается путём повышения их квалификации, в частности компетенции в области новых технологий. Необходимо определить наставника, который сможет помочь им в обучении, а также предоставить доступ к онлайн – курсам и другим образовательным ресурсам [15].

Чтобы система не оставалась на одном уровне «развития», нужно организовывать постоянный мониторинг новых технологических тенденций и решений, которые могут привести к ещё большей оптимизации системы. Содействовать этому процессу могут согласованные экспериментальные проекты, где тестируются новые обновления, которые потенциально могут быть внедрены в систему в будущем.

5. Управление изменениями и рисками.

Управлять изменениями системы можно с помощью разработки структурированного подхода, включающего планирование, реализацию и оценку изменений. При правильно выстроенных коммуникациях с заинтересованными сторонами, можно заручиться поддержкой при обсуждении грядущих изменениях в цифровом ландшафте.

Последним важным моментом, является возможность выявления потенциальных рисков, из – за которых цифровые технологии могут начать выдавать ошибки, влияющие на работу бизнес – процессов компании. Необходимо вовремя разработать стратегию минимизации и полного устранения возможных рисков [14].

Подводя итог, можно сказать что, процессы управления цифровым ландшафтом требуют всеобъемлющего подхода, включающего планирование, разработку, внедрение, мониторинг и оптимизацию. Эффективное управление цифровой системой позволяет организациям повышать свою

конкурентоспособность на рынке, улучшать операционную эффективность и обеспечивать гарантийное развитие в условиях быстро меняющейся цифровой среды. Внедрение новых технологий и постоянное саморазвитие сотрудников играют ключевую роль в успешной цифровизации организации.

1.3 Исследование ключевых технологий, используемых для создания цифрового ландшафта

При создании цифрового ландшафта, необходимо правильно подобрать внедряемые технологии, так как они будут влиять на эффективность работы компании, её конкурентоспособность и привлечение клиентов. Не менее важна их возможность интегрироваться и правильно работать между собой.

Основными технологиями, формирующими цифровой ландшафт в современных условиях, будут являться:

- облачные технологии;
- большие данные и аналитика;
- искусственный интеллект и машинное обучение;
- интернет вещей (IoT);
- блокчейн;
- кибербезопасность;
- платформы для совместной работы;
- автоматизация бизнес – процессов;
- виртуальная и дополненная реальность;
- платформы управления данными;

1. Облачные технологии

Технологии, предоставляющие организациям многофункциональные и масштабируемые вычислительные ресурсы, с помощью которых, они смогут быстро разрабатывать и управлять новыми приложениями и сервисами. Существуют три основных модели облачных услуг: инфраструктура как

услуга (IaaS), платформа как услуга (PaaS) и программное обеспечение как услуга (SaaS). Облачные решения, способствуют повышению функциональности, оптимизации и снижению затрат на ИТ сферу, обеспечивая при этом широкую доступность и безопасность данных.

2. Большие данные и аналитика

С их помощью организации способны собирать, хранить и анализировать большие объемы данных для выявления, прогнозирования будущих событий и принятия обоснованных решений. Платформы для обработки данных, такие как Apache Hadoop и Apache Spark, а также аналитические инструменты, такие как Tableau и Power BI, помогают превращать полученные данные в ценную информацию. Эти технологии позволяют организациям принимать более обоснованные решения на основе анализа данных, улучшая операционную эффективность и конкурентоспособность.

3. Искусственный интеллект и машинное обучение

Могут использоваться в бизнесе для автоматизации сложных задач и создания интеллектуальных систем, способных к адаптации и самообучению на основе новых данных. Ключевыми направлениями AI и ML являются технологии, позволяющие улучшать точность прогнозируемых тенденций, оптимизировать бизнес – процессы и создавать новые продукты и услуги [1].

4. Интернет вещей (IoT)

Связанные между собой устройства, которые собирают и обмениваются данными через интернет. Различные умные устройства организации, позволяют улучшать мониторинг и управлять своими активами, оптимизировать производственные процессы и создавать новые приложения.

5. Блокчейн

Системы, влияющие на обеспечение прозрачных и безопасных транзакций без привлечения посредников. Распределенные иерархические базы данных и специальные методы шифрования используются вместе, для

создания надёжных и прозрачных систем учёта. Особенно популярно их применения в сфере финансовых услуг и логистике.

6. Кибербезопасность

Меры и технологии защиты цифровых площадок могут достигаться путём установки различных фаерволов, антивирусных ПО, систем обнаружения и предотвращения вторжений. Ещё одним методом защиты может быть использования своих методов шифрования данных. В целом, кибербезопасность важна для защиты конфиденциальных данных и обеспечения бесперебойной работы бизнес – процессов.

7. Платформы для совместной работы

Важным моментом, при интеграции цифрового ландшафта, является оптимизация способов взаимодействия между сотрудниками компании. С помощью простых и легкодоступных платформ, например, «Zoom» или «Яндекс Телемост», можно организовывать видеоконференции, совместно работать над проектами и документами. Данные платформы поддерживают продуктивность и сплочённость в коллективе.

8. Автоматизация процессов

Позволяет автоматизировать рутинные и однотипные задачи. Использование программных роботов (RPA), сможет помочь компании минимизировать шанс производственных ошибок, улучшить производительность, управлять документами и обслуживать клиентов. Такие работы, освободят рабочее время сотрудников, для выполнения более сложных и интересных задач [21].

9. Виртуальная и дополненная реальность

При помощи виртуальной реальности, у организаций появляется возможность создавать интересные обучающие программы и визуализировать данные. Образование, здравоохранение и производство, первые сферы, которые затронул процесс внедрения систем VR и AR. В последнем, это скажется на улучшении пользовательского опыта и эффективности обучения.

10. Платформы управления данными

DMP (планы управления данными) – позволяют организациям собирать, хранить, применять и анализировать данные из различных источников. Они помогают объединять данные, оптимизировать их качество и обеспечивать их доступ к различным бизнес – процессам и аналитическим просчётам.

Цифровые платформы, начали внедряться и распространяться не просто так. Ниже приведены некоторые тенденции, предшествующие их развитию:

1. Важность цифровых ландшафтов в глобальном опыте

Цифровые ландшафты (ЦЛ) являются основной движущей силой экономики платформ, имеющие основополагающее значение для цифровой трансформации. Учитывая распространение Интернета и широкое распространение мобильных телефонов, ЦЛ распространены повсеместно и изменили то, как мы: взаимодействуем и делимся опытом (Facebook, WhatsApp), передвигаемся (Uber, Bolt, Lift); покупаем продукты и еду (Amazon, Alibaba, eBay; Uber Eat и Deliveroo); оплачиваем товары и услуги (PayPal, Apple pay, Alipay); получаем доступ к медицинскому обслуживанию (PatientsLikeMe); и тд. В результате быстро растет число междисциплинарных исследований, изучающих влияние экономики ландшафта на различные аспекты развития с разных точек зрения. Данные, полученные из этой растущей литературы, свидетельствуют о том, что ЦЛ неоднородны и часто функционируют по-разному, и охватывают все ключевые секторы мировой экономики. Таким образом, существуют ключевые различия в том, как ЦЛ влияет на людей и различные аспекты развития. Например, цифровые платформы положительно меняют и трансформируют жизнь людей, поскольку они предоставляют уникальную платформу для подключения и создания сетей, а также для создания новых возможностей трудоустройства, инноваций и получения дохода [12].

2. Развитие сотрудничества

Эволюция сотрудничества и приток людей, родившихся в 1981-1996 г. (миллениалы) изменят рабочее место в ближайшем будущем.

Интернет и мобильность создают другие шаблоны мышления информационного сотрудничества, и на горизонте маячит рабочая сила, в которой доминируют миллениалы. Это требует полной перестройки услуг связи. Подобно тому, как видеозвонки становятся нормой в потребительском мире для миллениалов, видеоконференции станут повсеместными в бизнесе, преодолевая разрыв между распределенными командами, поставщиками и клиентами, создавая более прочные связи между заинтересованными сторонами.

3. Невидимый ИИ

Лехи, директор по продуктам и технологиям Workfront из штата Юта Стивен ЗоБелл, сказал, что роль искусственного интеллекта (ИИ) на цифровом рабочем месте также станет настолько распространенной и укоренившейся, что будет казаться почти невидимой. К 2028 году, продолжил ЗоБелл, ИИ не будет чем-то, с чем можно активно взаимодействовать и управлять, но будет настолько полностью интегрирован во все аспекты нашей жизни (включая рабочее место), что граница между искусственным интеллектом и человеческим интеллектом станет неразличимой [13].

Системы, используемые в качестве операционных систем учета, станут основой работы, при этом решения о предстоящей работе, индикаторы хода работы, а также автоматические корректировки, вносимые в работу, будут происходить без вмешательства человека.

Таким образом, мы смогли выявить самые передовые технологии, способные полностью оптимизировать бизнес – процессы компании и улучшить их позицию на рынке. Внедрение передовых технологий и постоянное развитие сотрудников, сыграет ключевую роль в успешной реализации цифровых стратегий организации.

Глава 2 Анализ архитектуры организации

2.1 Анализ структуры организации: иерархия, отделы, функциональные обязанности

Центры местного сообщества - это площадка, где сотрудники магазинов, некоммерческие организации, творческие коллективы, школы, местные жители и другие неравнодушные люди, могут реализовать свои социальные, культурные инициативы. Идея состоит в том, чтобы при помощи мероприятий, объединить людей, живущих на одной территории вокруг социально важных проектов разного масштаба.

Летом, 2021 года – сеть магазинов «Пятёрочка» создала данный проект. В их магазинах проходят различные мастер-классы, викторины, фотовыставки, творческие конкурсы, благотворительны акции в поддержку людей преклонного возраста и много другое. Все акции, направлены на привлечение новых покупателей и создание тесного коллектива из местных жителей [8].

На данный момент, более чем в 1400 магазинах распространен данный проект. Результаты опросов сотрудников магазинов, представлены на рисунках 1-2.

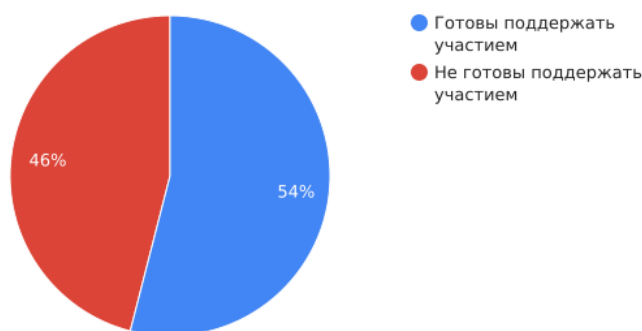


Рисунок 1 – Готовность сотрудников, поддержать проект

Из рисунка 1 видно, что 54% сотрудников магазинов, готовы поддержать проект.



Рисунок 2 – Количество сотрудников, поддерживающих идею

Из рисунка 2 видно, что 74% сотрудников магазинов, уже поддержали идею проведения благотворительных акций.

Проект реализуется сетью магазинов «Пятёрочка» в партнёрстве с двумя благотворительными фондами: «Добрый город Петербург» и «Хорошие истории»

Благотворительный фонд – «Добрый город Петербург» (НКО «Добрый город Петербург») - фонд местного сообщества, который помогает людям и бизнесу участвовать в благотворительности, создавать свои некоммерческие проекты и сообщества.

Добрый город Петербург, помогает авторам социальных, экологических и культурных проектов, преобразить идеи, которые смогут повысить качество жизни людей в Санкт-Петербурге и других регионов России, в реальную жизнь.

Основное направление этого фонда, заключается в поддержке старших, конкретно их сообществ и инициатив. На основе которых, НКО создает возможности для обучения, занятости, самореализации, досуга, общения для людей, старше 50-ти лет [9].

Главная цель фонда – изменить отношение старших к себе и своим возможностям, отношение к ним в обществе.

Добрый город Петербург, был основан в 2011 году.

Благотворительный фонд – «Хорошие истории», был основан в феврале 2017 года. Главной целью которого является - объединение усилий и ресурсов всех тех, кто решает актуальные социальные задачи территории, поддерживать инициативы людей и организаций.

Фонд содействует развитию культуры благотворительности на территории Самарской области и других регионов России через повышение прозрачности, профессионализма НКО и противодействию мошенничества [10].

Основная идея проекта заключается в:

- поднятии профессиональной планки НКО;
- популяризации деятельности качественных НКО в обществе и среди коммерческих организаций;
- противодействию мошенническим организациям.

В совместной работе «ЦМС5» и двух благотворительных фондов, сформировалась организационная структура, представленная на рисунке 3.

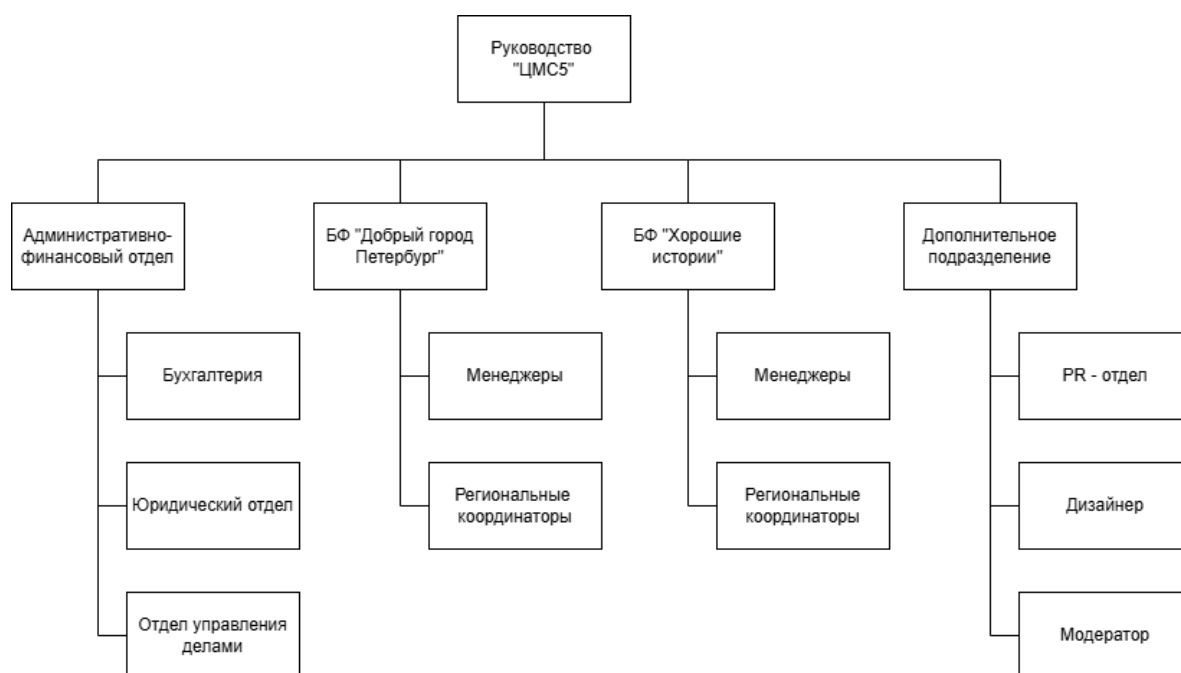


Рисунок 3 – Организационная структура «ЦМС5» и двух БФ

Проанализировав рисунок 3, можно сказать, что руководство «ЦМС5» следит за работай каждого отдела. Административно-финансовый отдел, включается в себя: бухгалтерию, юридический отдел и отдел управления делами.

У каждого из двух фондов, есть свои менеджеры, которые отвечают за большое количество регионов. В их подчинении находятся региональные координаторы, каждый из которых, отвечает за проведение мероприятий в своём регионе [11].

Дополнительное подразделение, включает в себя независимые отделы, которые работают сразу с двумя БФ. PR-отдел – выделенное подразделение, которое выполняет функции по пиару и работе в области продвижения организации, а также проведения мероприятий с целью реализации новых идей. Дизайнер отвечает за подготовку макетов для новых акций, по требованию региональных координаторов, а модератор, следит за заполнением акции, соответствием их по регламенту. В конце именно модератор решает, стоит ли проводить мероприятие или нет.

Таким образом, центры местного сообщества представляют собой площадку для реализации социальных и культурных инициатив, а также объединения людей вокруг социально важных проектов. Данный проект от сети магазинов «Пятёрочка» подразумевает проведение разнообразных мероприятий в партнерстве с благотворительными фондами. В целом, все идеи, идущие от заинтересованных людей, способствуют социальному развитию, объединению сообщества и поддержке различных благотворительных проектов.

2.2 Оценка процессов внутри организации: коммуникация, принятие решений, управление проектами

Предметом исследования является работа «Центра Местного сообщества «Пятёрочка»», совместно с БФ. Рассмотрим все направления, в рамках которой происходит работа:

1. Согласование акции и макетов

- подробный анализ мероприятия, которое планируется провести в магазине «Пятёрочка», региональным координатором;
- согласование модератором идеи мероприятия;
- разработка требований к макету;
- разработка самого макета дизайнером;
- согласование макета с региональным координатором;
- согласование макета с модератором.

2. Проведение мероприятия

- подготовка к мероприятию;
- проведение мероприятия.

3. Отчётность по мероприятию

- заполнение отчётных документов;
- анкетирование участников мероприятия и покупателей магазина.

Объектом для создания и внедрения цифрового решения, является бизнес-процесс согласование акции и макета. В диаграмме (Приложение А), представлена модель: AS-IS / «как есть» — это метод анализа текущего состояния, при котором рассматриваются текущие процессы и используемые информационные ресурсы для определения потребности в возможных изменениях. Этот подход предполагает стратегию управления процессами, позволяющую определить и оценить текущие бизнес-процессы.

Анализируя данную диаграмму, можно сказать, что главной проблемой согласование макета, является ручная отправка макета. Исходя из этого, появляется риск потери данного файла. Также какой-либо участник процесса, может не увидеть нового сообщения на почте. Это увеличивает шанс торможения согласования.

Процесс начинается с идеи для мероприятия, которая может идти от:

- директора магазина;
- другого сотрудника магазина;
- партнёра
- регионального координатора;
- сетевых акций магазина «Пятёрочка».

После поступившей заявки на проведение мероприятия, региональный координатор, начинает заполнять гугл-таблицы, которые содержат следующие поля:

- имя и контакты комьюнити-менеджера;
 - название акции;
 - город/поселок и регион, где предполагается провести акцию;
 - номер магазина, где предполагается провести акцию;
 - суть и значение акции (кратко);
 - к какой тематике относится акция;
 - кому принадлежит инициатива проведения акции;
 - длительность акции;
 - основные шаги по подготовке и проведению;
 - требуемый реквизит с указанием, что из этого потребуется закупить или оплатить, а что уже есть в наличии;
 - какую информационную поддержку акции планируется оказать;
 - кто внешние соорганизаторы (если есть) и какова их роль в подготовке и проведении акции;
 - как предполагается задействовать сотрудников магазина;
 - ориентировочный общий бюджет акции в пересчете на 1 магазин.
- После заполнения всей необходимой информации, региональный координатор выбирает тип мероприятия. Они содержат следующие значения:
- новые;
 - уже проводились, но требуют изменения макета;
 - уже проводились, не требует изменение макета;
 - стандартные акции.

Рассмотрим ситуацию, когда необходимо провести новое мероприятие.

1 этап – самостоятельная проверка.

При изучении новой идеи для акции, необходимо проверить ее по заложенному компанией регламенту. Мероприятия, с которыми можно работать:

- событийные акции (к праздникам и инфоповодам);
- забота о старшем поколении;
- инклюзивные проекты;
- забота о людях, нуждающихся в поддержке (о людях в трудной жизненной ситуации и др.);
- арт-события и поддержка мастеров искусства;
- творческие мастер-классы;
- краеведение;
- экологические акции, благоустройство;
- акции в поддержку животных;
- обмен между соседями;
- популяризация здорового образа жизни, спорта;
- просветительские акции для детей;
- просветительские акции для взрослой аудитории.

Мероприятия, с которыми работать запрещено:

- противоречащие закону темы;
- подозрительные, сомнительные, провокационные темы;
- темы, нарушающие авторские права;
- политические, религиозные, эзотерические темы.

После проверки региональным координатором акции, гугл-таблицы, вручную направляются модератору на предварительное согласование. Если модератор выявил нарушения, у него есть возможность, либо полностью прервать процесс, либо отправить комментарий с доработками, координатору.

После утверждения акции модератором, региональный координатор должен определить, нужно ли разрабатывать макет или нет. Если макет

разрабатывать нужно, то региональному координатору вместе с дизайнером, необходимо подготовить макет. Региональный координатор прописывает требования к дизайнеру, а именно:

- вид макета;
- размер макета;
- материал для печати;
- комментарий и пояснения;
- крайняя дата изготовления макета;
- логотип партнёра.

После ознакомления дизайнером, с требованиями, он начинает готовить макет. Результат направляется координатору на гугл-диск, в виде файла или ссылки. Если требования соблюдены, то процесс идёт дальше. Если есть какие-то замечания, то координатор пишет замечания дизайнеру на почту.

После всех исправлений, макет направляется на финальное утверждение модератору. Модератор рассматривает подготовленный макет, в течении 5-ти рабочих дней. Также он может писать дизайнеру, чтобы уточнить определенные детали.

В конце, когда модератор дал финальное утверждение, региональный координатор, вместе с rg-отделом, начинают готовить магазин к проведению мероприятия.

В случае, если мероприятие стандартное, или уже проводилось в других магазинах, разработка макета дизайнером, и согласование с модератором не требуется. Региональный координатор начинает готовить мероприятие, после самостоятельной проверки.

Главной проблемой, при работе по данному бизнес-процессу, является: потеря данных, отсутствие постоянного места хранения всех ранее согласованных макетов, различные мессенджеры для согласования акций, неудобное хранение информации о партнёрах, магазинах, директорах.

Для решения всех проблем, возникающих в ходе работы сотрудников и создания в связи с этим цифрового ландшафта, мы внедрим в работу благотворительных фондов – CRM – систему – Битрикс24.

3.1 Рекомендации по дальнейшему развитию и совершенствованию цифровой трансформации

Цифровая трансформация — это процесс внедрения цифровых технологий в различные сферы жизнедеятельности человека и бизнеса с целью улучшения их эффективности, оптимизации и повышения производительности [19].

Она подразумевает серьёзные изменения всех бизнес-процессов компании и полную замену устаревших методов управления, современными решениями.

Процесс внедрения цифровой трансформации, делится на несколько этапов:

1. Анализирование текущей ситуации и определение целей.

Здесь необходимо точно оценить все текущие бизнес-процессы компании, определить сильные и слабые стороны. После того, как вся необходимая информация была получена, нужно определить результаты, которые компания желает получить в результате внедрения [23].

2. Составление «дорожной карты». Документ, в котором прописаны все этапы изменений, ответственные за внедрение и результаты работ.

3. Подготовка к внедрению цифровых технологий. Это оценка возможных рисков и обучение сотрудников.

4. Реализация внедрения цифровой трансформации. После всей подготовки, компания, поэтапно начинает выполнять все задачи, которые были определены ранее.

5. Оценка результатов и дальнейшее развитие. После внедрения цифровой трансформации необходимо провести оценку результатов и убедиться, что были достигнуты ключевые цели. Также необходимо оценить,

насколько сотрудники компании смогли адаптироваться к новым условиям работы. В зависимости от этого, необходимо определить, нужно ли развивать цифровую трансформацию дальше или нет [18].

Примерами внедрения цифровых решений в работу организаций, могут выступать:

1. Разработка системы искусственного интеллекта. В современном мире, искусственный интеллект может помочь, абсолютно в каждой отрасли. Он может писать, целые статьи, создавать изображения, на основе подсказки человека. Решать определенные задачи, анализировать работы сотрудников.

Для клиента ООО «Инпроджект» ИИ в первую очередь, сможет помочь дизайнеру создавать макеты акций. А региональным координаторам писать афишу к новым мероприятиям.

2. Покупка готового цифрового решения. Множество IT-компаний, разрабатывают свои приложения, которые можно купить и адаптировать их, под свои бизнес-процессы.

3. Внедрение CRM-системы. Сейчас, на российском рынке существуют следующие системы:

- АмоCRM. Подходит для автоматизации отдела продаж;
- СберCRM. Новый проект от «СБЕР», который находится на этапе развития;
- МЕГАПЛАН. Заточена на управление рабочими задачами и сотрудниками;
- Битрикс24 – дочерняя компания «1С». Сервис, который включает в себя не только CRM-систему, но и множество других инструментов для работы [22].

Внедрение Битрикс24 в работу клиента «ООО Инпроджект», является оптимальным вариантом. Существует две версии системы – облачная версия (данные хранятся на облачных серверах Битрикса), коробочная версия (данные хранятся на серверах клиента).

Инструменты Битрикс24, которые помогут усовершенствовать работу сотрудников клиента «ООО Инпроджект»:

1. Задачи и проекты.

Раздел системы, где каждый сотрудник, сможет поставить задачу другому сотруднику.

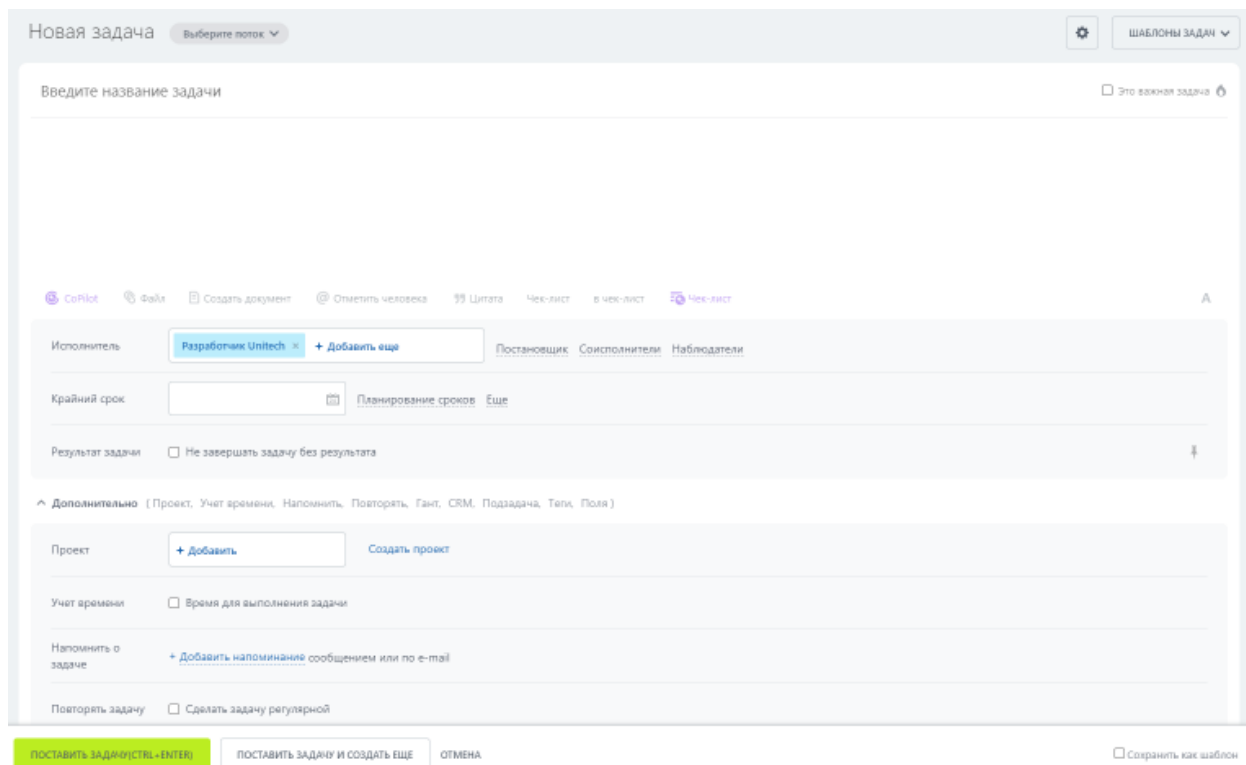
The image shows the 'Новая задача' (New Task) form in the Bitrix24 interface. At the top, there's a header with 'Новая задача' and a dropdown for 'Выберите поток'. Below this is a large text area for 'Введите название задачи'. To the right of this area is a checkbox for 'Это важная задача'. Below the text area is a toolbar with icons for adding attachments (File, Document, Photo, Video, Audio, Location), creating a document, mentioning a user, quoting, creating a checklist, adding to a checklist, and creating a task. The main form fields include: 'Исполнитель' (Assignee) with a dropdown showing 'Разработка Unitech' and a '+ Добавить еще' button; 'Крайний срок' (Due Date) with a calendar icon and links for 'Планирование сроков' and 'Еще'; 'Результат задачи' (Task Result) with a checkbox 'Не завершать задачу без результата'. Below these is an expandable section 'Дополнительно' (Additional) containing: 'Проект' (Project) with a '+ Добавить' button and 'Создать проект' link; 'Учет времени' (Time Tracking) with a checkbox 'Время для выполнения задачи'; 'Напоминать о задаче' (Remind about task) with a '+ Добавить напоминание' button and a note 'сообщением или по e-mail'; and 'Повторять задачу' (Repeat task) with a checkbox 'Сделать задачу регулярной'. At the bottom of the form are three buttons: 'Поставить задачу (ENTER)' (Save Task), 'Поставить задачу и создать еще' (Save Task and Create More), and 'Отмена' (Cancel). There is also a 'Сохранить как шаблон' (Save as Template) checkbox on the right.

Рисунок 4 – создание задачи в Битрикс24

На рисунке 4, мы видим какие пункты может настроить постановщик, ими будут:

- название задачи;
- описание задачи;
- файл (возможность прикрепить документ, по которому необходимо выполнять задачу);
- отметить человека (оставить ссылку на определенного пользователя системы);
- чек-лист (возможность разбить задачу на пункты);
- исполнитель (человек, который будет выполнять задачу);
- постановщик (автоматически ставится человек, который создаёт задачу);

- соисполнитель (человек, который будет помогать выполнять задачу – исполнителю);
- наблюдатели (люди, которые могут следить за ходом выполнения задачи, но не могут влиять на неё);
- крайний срок (дата, до которой задача, должна быть завершённой. В противном случае, она будет считаться просроченной);
- проект (возможность, привязать задачу к существующему проекту, над которым работают сотрудники);
- напомнить о задаче (добавить уведомление, когда задача будет подходить к крайнему сроку).

Для клиента «ООО Инпроджект», возможность ставить задачи, сможет помочь региональному координатору, чётко прописывать требования по макету для дизайнера. Дизайнер же, будет знать до какого момента времени нужно разработать макет, и в конце, отчитаться перед постановщиком.

2. Диск.

В Битрикс24, существует возможность хранить документы и другие файлы в облачном хранилище. Максимальный объём онлайн хранилища, зависит от приобретенного тарифа (от 5 ГБ до 3 ТБ). Диск позволяет хранить как личные файлы, доступа к которым не будет у других сотрудников. Так и общие файлы, с которыми смогут ознакомиться все сотрудники.

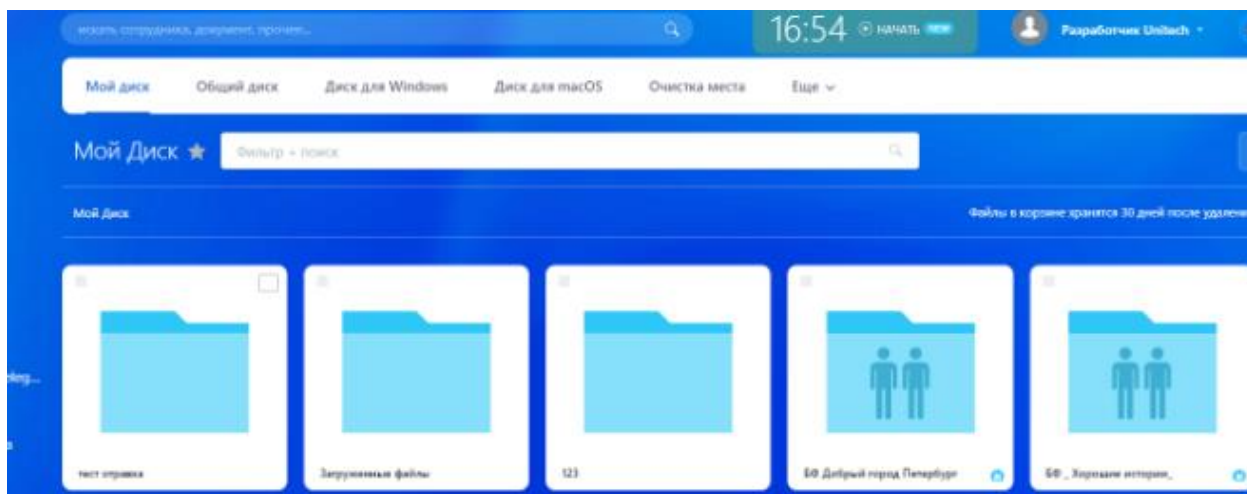


Рисунок 5 – Личный диск сотрудника

На рисунке 5 видно, как отображён личный диск у пользователя Битрикс24.

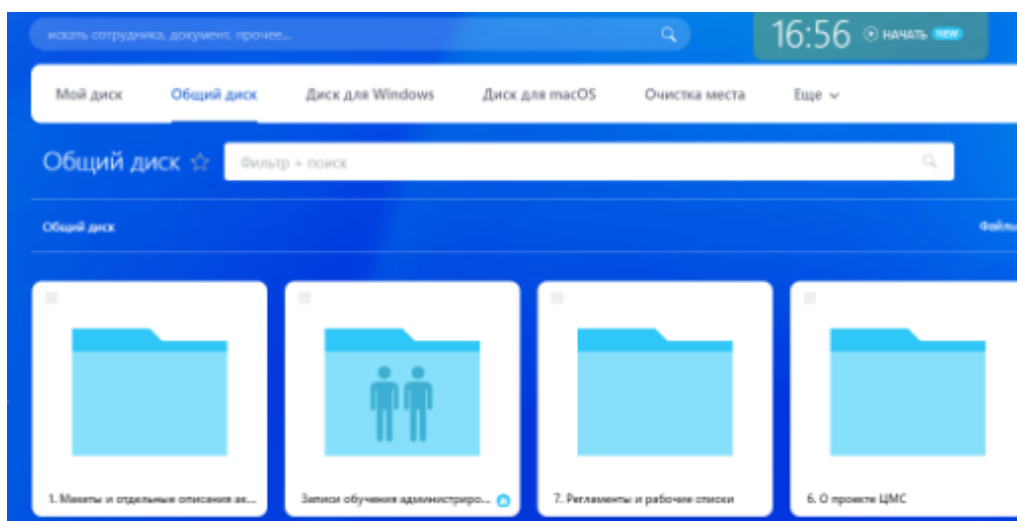


Рисунок 5 – общий диск компании

На рисунке 6 видно, как отображён общий диск у пользователя Битрикс24.

Клиенту «ООО Инпроджект», диск сможет послужить хранилищем всех разработанных макетов, фотографий и видео со всех проведенных мероприятий. Диск в Битрикс24, будет служить единым хранилищем, для всех сотрудников.

3. CRM – сделки.

Сделки в Битрикс24, представляют собой карточки, которые хранят в себе информацию, о всех существующих заказах компании. Все сделки можно отобразить в двух форматах: канбан (рисунок 7) и список (рисунок 8).

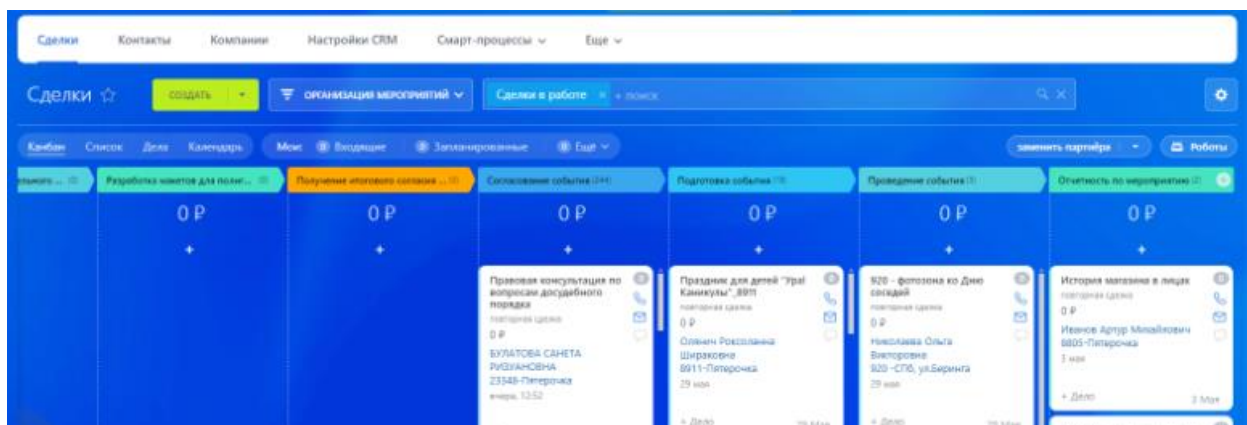


Рисунок 7 – отображение сделок в Битрикс24 в виде канбана

На рисунке 7 видно, как отображается канбан у пользователя Битрикс24.

Канбан, можно наполнить определёнными этапами, для того чтобы следить, на какой стадий, находится каждое мероприятие.

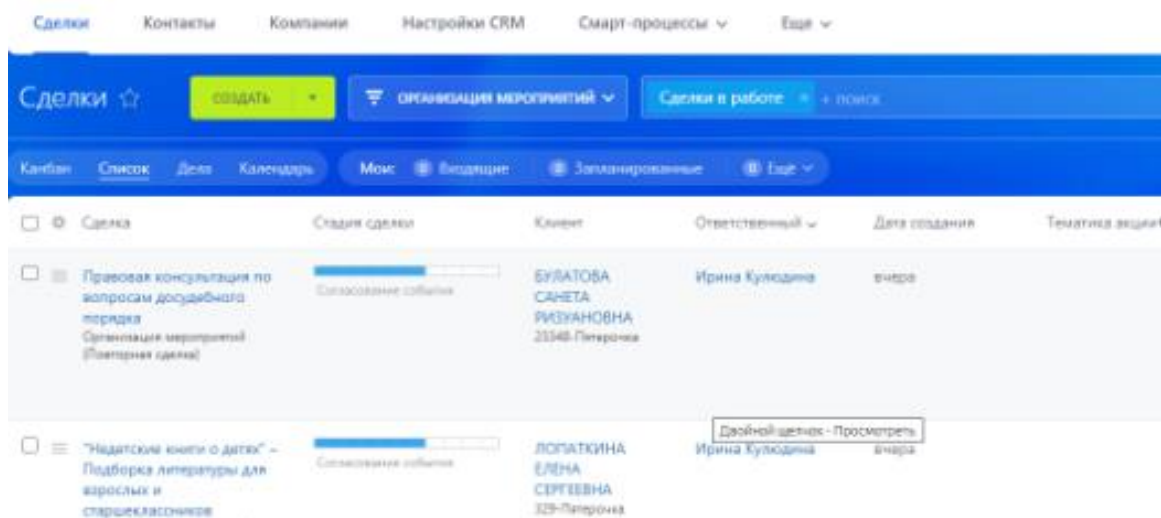


Рисунок 8 – отображение сделок в Битрикс24 в виде списка

На рисунке 8 представлено отображение сделок в виде списка. Здесь их можно отсортировать по полям.



Рисунок 9 – этапы сделок, в Битрикс24

На рисунке 9 видно, что каждый этап в представлении: канбан, имеет в себе определённое количество карточек.

Карточки сделки, можно наполнить определенным набором полей, которые создаются автоматически, либо пользовательскими полями, которые можно создать вручную.

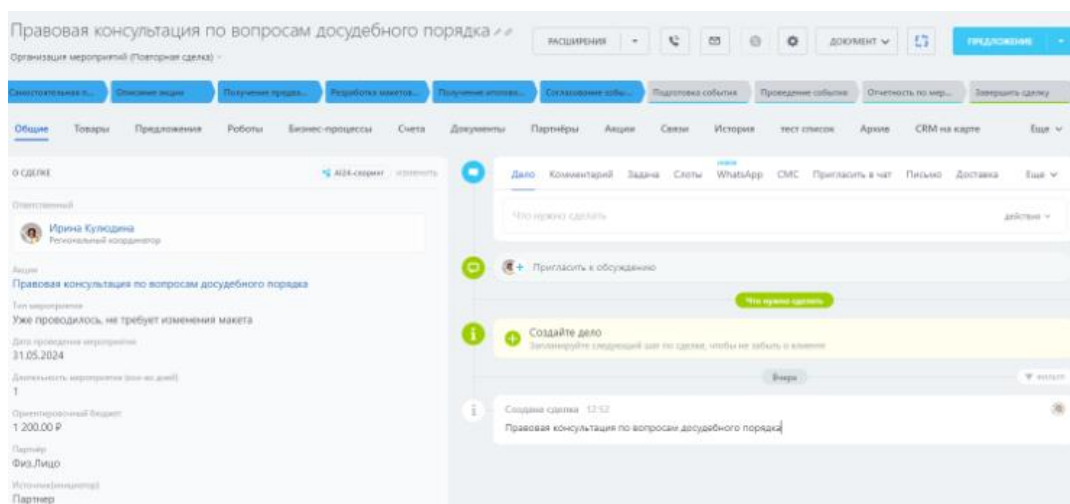


Рисунок 10 – карточка сделки в Битрикс24

На рисунке 10 видно, как выглядит заполненная полями карточка.

Клиент «ООО Инпроджект», может наполнить карточки сделок, полями, которые содержат в себе информацию, о всех текущих мероприятиях. Например, карточка, может содержать в себе информацию о том, сколько человек было на мероприятии или кто был инициатором мероприятия.

4. CRM – компании

В данном разделе, хранятся все компании, которые являются клиентами организации.

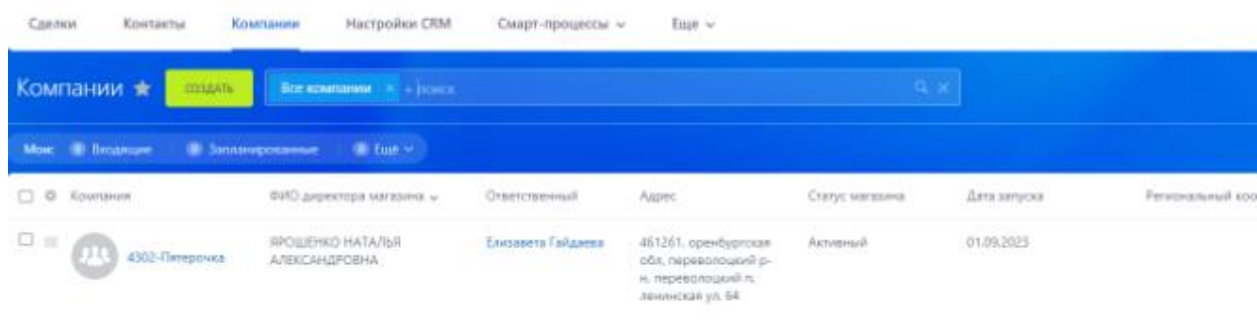


Рисунок 11 – компании в Битрикс24

На рисунке 11 видно, как выглядят компании в Битрикс24

Отображение всех компаний, представлено в виде списка. Информация о компании, также, как и сделок, представлена в виде карточки, которая имеет свой набор полей.

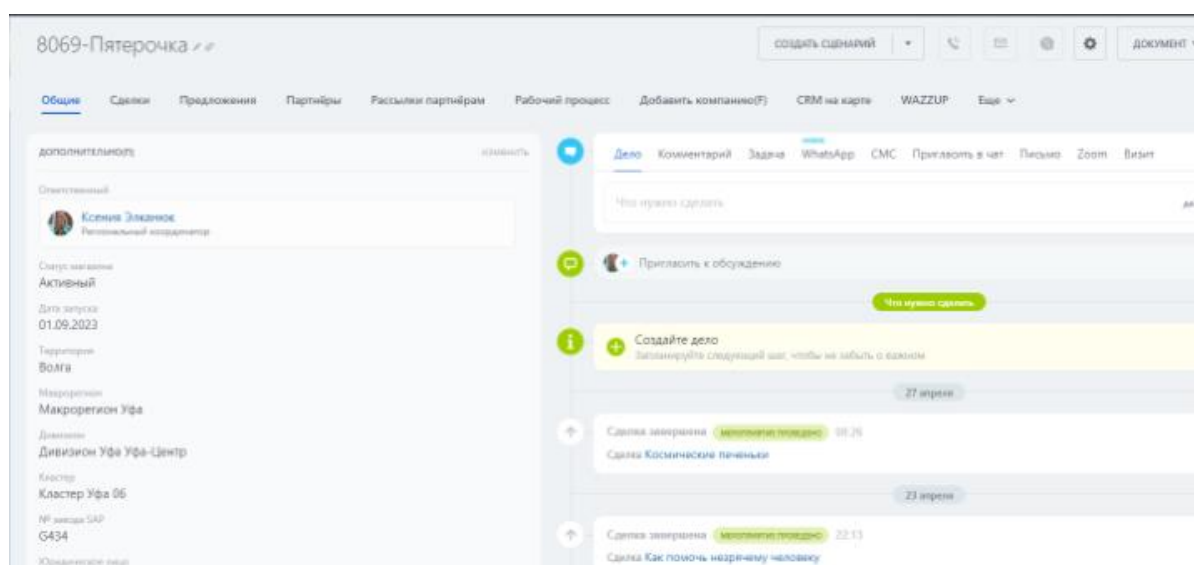


Рисунок 12 – карточка компании в Битрикс24

На рисунке 12, представлена заполненная карточка компании.

Клиент «ООО Инпроджект», сможет использовать раздел: компании, для хранения всех магазинов сети «Пятёрочка», с которыми он сотрудничает.

5. Смарт-процессы.

Смарт-процессы, в битрикс24, представляют собой отдельные цифровые рабочие места. Настроить смарт-процессы, можно под абсолютно разные задачи:

- отдельные карточки, содержащие в себе информацию, не относящуюся к сделкам и клиентам компании;
- автоматизированные рабочие места, под разные отделы компании;
- дополнительный информационный блок.

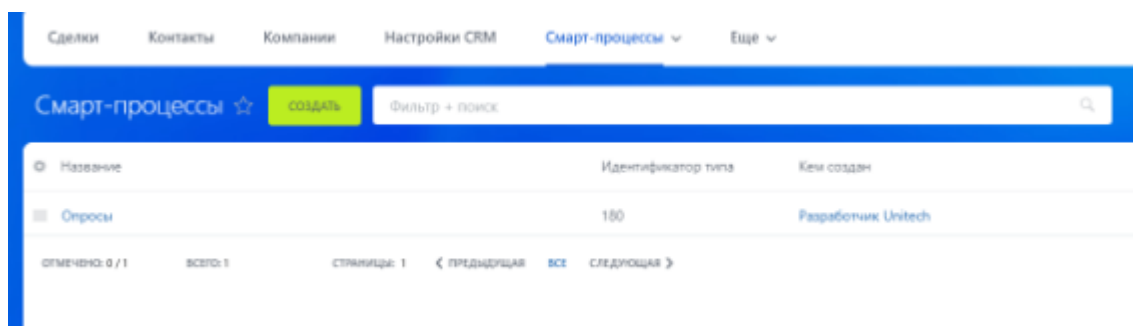


Рисунок 13 – смарт-процессы в Битрикс24

На рисунке 13, выведен список созданных смарт – процессов.

Смарт-процессы, для клиента «ООО Инпроджект», смогут послужить, отдельными информационными блоками, которые будут содержать в себе информацию о всех существующих акциях, которые проводит ЦМС, либо блоками, которые будут содержать в себе информацию о партнёрах благотворительных фондов.

6. Маркет.

В Битрикс24, существует большое количество готовых цифровых решений, которые разрабатывают и публикуют в маркет, IT-компании. Такие приложения могут быть:

- бесплатными;
- платными (их можно приобрести, купив подписку Маркет+)

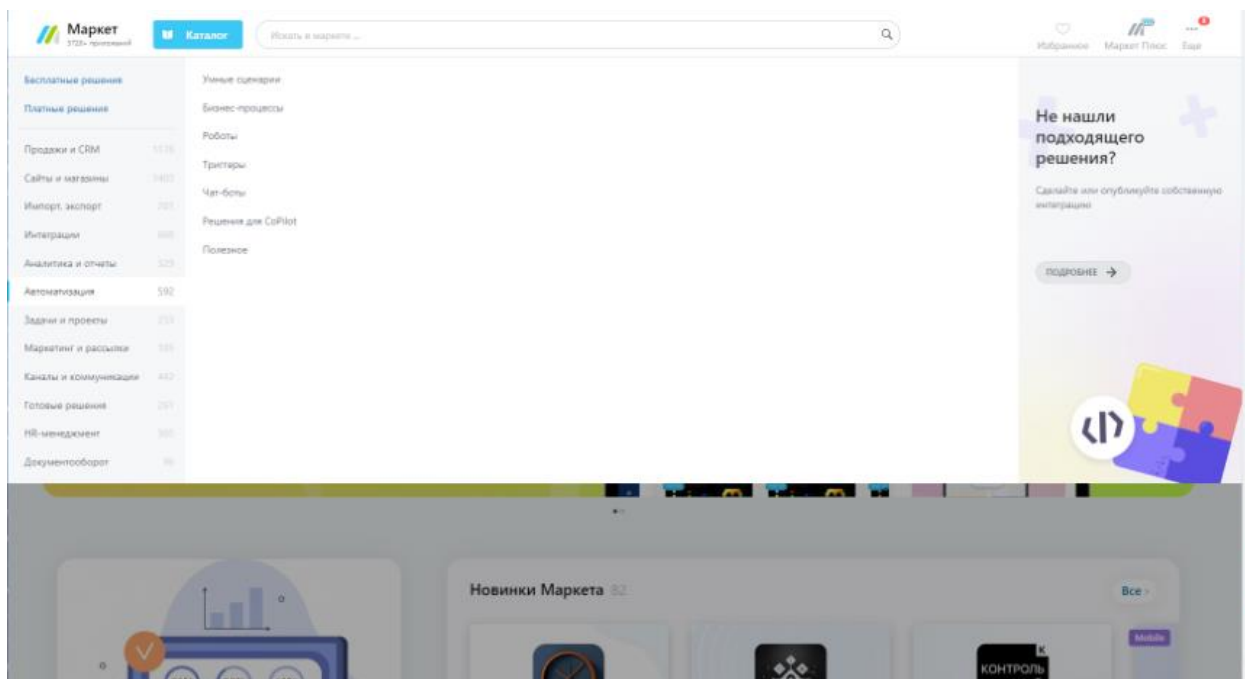


Рисунок 14 – Маркет в Битрикс24

На рисунке 14 отображена главная страница маркета в Битрикс24.

Клиент «ООО Инпроджект» - «ЦМС5», сможет использовать Маркет, чтобы установить приложения, которые позволяют подключиться к онлайн-картам, в которые можно будет вносить изменения, например, добавлять магазины сети «Пятёрочка».

7. Автоматизация.

Автоматизация в Битрикс24 подразумевает настройку бизнес-процессов для каждой сущности CRM. Она представляет собой настраиваемые блоки (activities), каждый из которых отвечает за определенные действия. Настроенные блоки, строятся между собой в большую последовательную цепочку событий. Правильно – выстроенные действия, помогают компаниям, автоматизировать большую часть рабочих процессов. Например, с их помощью можно:

- автоматически ставить задачи;
- генерировать документы, по ранее подготовленным шаблонам;
- автоматически отправлять письма клиентам, на определенной стадии сделки;
- автоматически создавать новых клиентов: физических и юридических лиц;

- добавлять уведомления-напоминания.

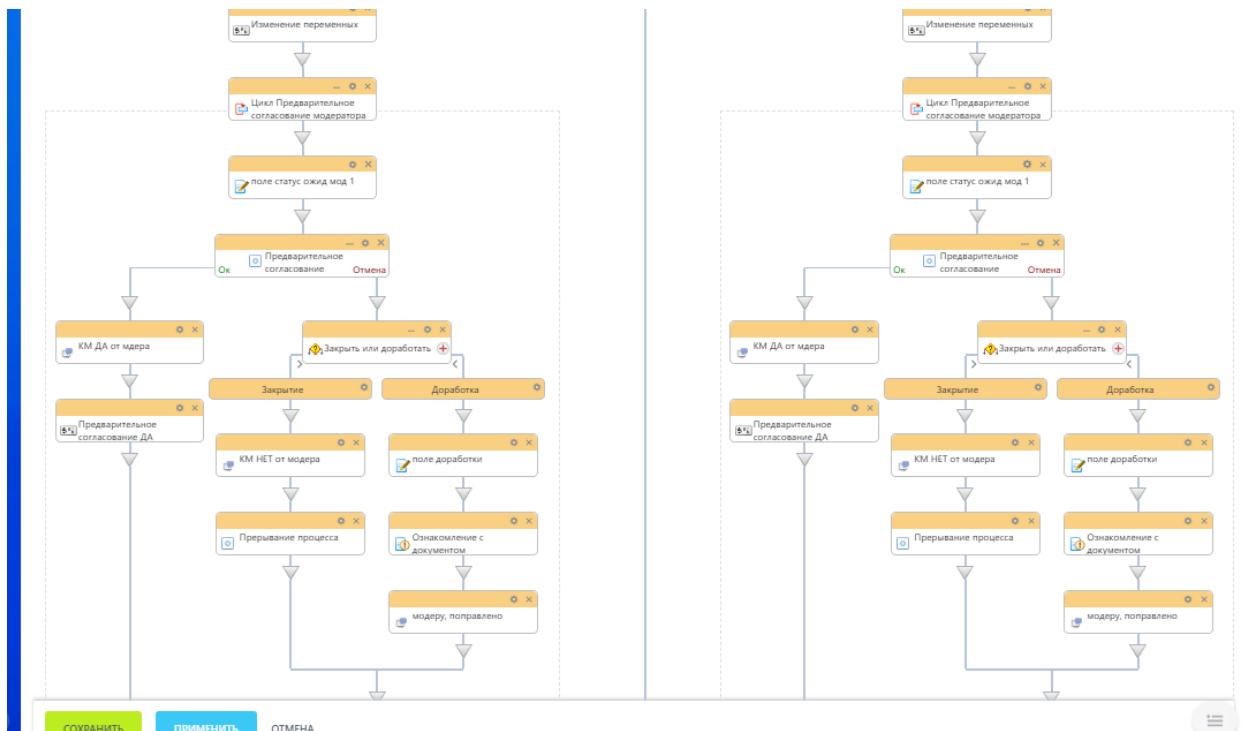


Рисунок 15 – настроенный бизнес-процесс

На рисунке 15, показано дерево из нескольких настроенных activity.

Настроенная автоматизация клиенту «ООО Инпроджект», поможет быстро решать рабочие моменты. Она сможет оптимизировать работу каждого регионального координатора и дизайнера. Убрать рутинные действия, которые они выполняли вручную. Сможет послужить хранилищем в одной системе, всей информации о проведенных и запланированных мероприятиях, о всех поставленных задачах сотрудникам, о всех отчётах по акциям.

Таким образом, внедрение современных цифровых платформ, сможет полностью улучшить работу всех сотрудников компании. Перейти от «устаревших» способах работы к новым. Новая система, сможет оптимизировать работу организации в несколько раз. С её помощью, работники одновременно, смогут работать с несколькими мероприятиями. Обработать и хранить информацию в единой системе.

Рекомендацией к усовершенствованию цифровой трансформации, может послужить переход на новые цифровые платформы. Ими могут выступать готовые решения от IT-компаний, внедрение ИИ в работу

организаций, «переезд» в CRM-систему. Лучшим решением для клиента «ООО Инпроджект», послужит переход на платформу: Битрикс24. Данная система закрывает большинство задач и проблем, которые возникают в ходе работы сотрудников.

3.2 Внедрение системы в работу организации клиента «ООО Инпроджект»

Внедрение системы в работу клиента ООО «Инпроджект», будет осуществляться с помощью облачной версии Битрикс24.

Проанализировав все запросы и боли заказчика, необходимо выявить инструменты, с помощью которых, будет осуществляться внедрение. Ими будут являться:

- CRM-сделки;
- Компании;
- Смарт-процессы;
- Диск;
- Автоматизация;
- Календарь.

Объектом внедрения будет является бизнес-процесс – согласование акций и макетов.

После регистрации всех сотрудников в систему, необходимо определить, в какой сущности нужно настроить автоматизацию, для максимально удобной работы пользователей.

На порталах Битрикс24, их настройка осуществляется в двух сущностях: воронки – CRM и новостная лента (главная страница в системе, открывается при входе в систему).

Вторая, является ключевым инструментом для обмена информацией, получения важных сообщений и новостей компании. Из раздела «Новости»,

можно запускать бизнес-процессы и ход их работы будет отражаться в ленте, что станет оптимальным решением для сотрудников.

Перед началом создания автоматизации, необходимо перенести все поля, которые заполняет региональный координатор, в самом начале процесса. Для этого необходимо создать все поля, определенного типа и подготовить базу, всех имеющихся партнёров БФ, магазинов сети «Пятёрочка», которые входят в ЦМС5. Список полей и их типы, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – название и типы полей

Название	Тип	Множественное
Крайняя дата изготовления макета	Дата	Нет
Название	Название	Нет
Ответственный	Привязка к сотруднику	Нет
Региональный координатор	Привязка к сотруднику	Нет
Акция	Привязка к элементам CRM	Нет
Модератор	Привязка к сотруднику	Да
Тип мероприятия	Список	Нет
Дата проведения мероприятия	Дата	Нет
Длительность мероприятия (кол-во дней)	Число	Нет
Ориентировочной бюджет	Деньги	Нет
Партнёр	Список	Да
Выбор партнёра	Привязка к элементам CRM	Да
Инициатор	Список	Нет
Комментарий	Строка	Нет
Дизайнер	Привязка к сотруднику	Нет
Магазин	Привязка к элементам CRM	Нет
Какую информационную поддержку акции планируется оказать	Строка	Нет
Текст афиши	Строка	Нет
Макет	Файл	Нет
Вид макета	Список	Нет
Размер макета	Список	Нет
Материал для печати	Строка	Нет

Продолжение таблицы 1

Пояснения	HTML/текст	Нет
Логотип партнёра	Файл (Диск)	Да
Другие файлы	Файл (Диск)	Да
Нужно ли отправлять на печать в типографию "Пятерочки"	Список	Нет
Правки от модератора	HTML/текст	Нет
Статус	Строка	Нет
Макет (в виде ссылки)	Строка	Нет

Из таблицы 1 видно, что практически все поля, имеют стандартные типы полей, это список и строка. Несколько типов, являются необычными, это:

1. Привязка к сотруднику – позволяет выбрать любого пользователя, зарегистрированного в системе.

2. Привязка к элементам CRM – позволяет выбрать любую сущностью в системе. Ей может выступать: карточка сделки, карточка магазина, карточка смарт-процесса.

После настройки полей, необходимо перенести все базы контактов и партнёров. Битрикс24, позволяет импортировать Excel-файлы в формате .csv.

Подготовив все необходимые поля и информационные базы, можно приступать к настройке activity-блоков. Система позволяет создать два варианта бизнес-процессов: последовательный и статусный.

Последовательный процесс — способ ведения бизнес-процесса, в котором действия выполняются поочерёдно, одно за другим. Такой бизнес-процесс можно представить, как набор шагов, которые следует выполнять поочерёдно, до момента их полного завершения. Последовательный бизнес-процесс напоминает обыкновенную блок-схему, содержащую в себе алгоритм для решения задачи. Принцип работы последовательного бизнес-процесса заключается в том, что он начинается с выполнения уже заложенного в него первого действия, и продолжает работу, пока не завершит выполнение всех остальных действий.

Бизнес-процесс со статусами — не имеет ни начала, ни конца, в процессе выполнения процесс способен изменять своё состояние. Бизнес-процесс со

статусами по сути является набором состояний, действий и переходов. Одно состояние берётся за начальное. При выполнении процесс меняет своё состояние в зависимости от событий.

В работе клиента ООО «Инпроджект» весь процесс согласования мероприятий, идёт последовательно, следовательно, выбрав именно первый вариант, можно приступить к его настройке.

Перейдя во вкладку: Процессы в ленте новостей, нам нужно добавить первый шаблон.

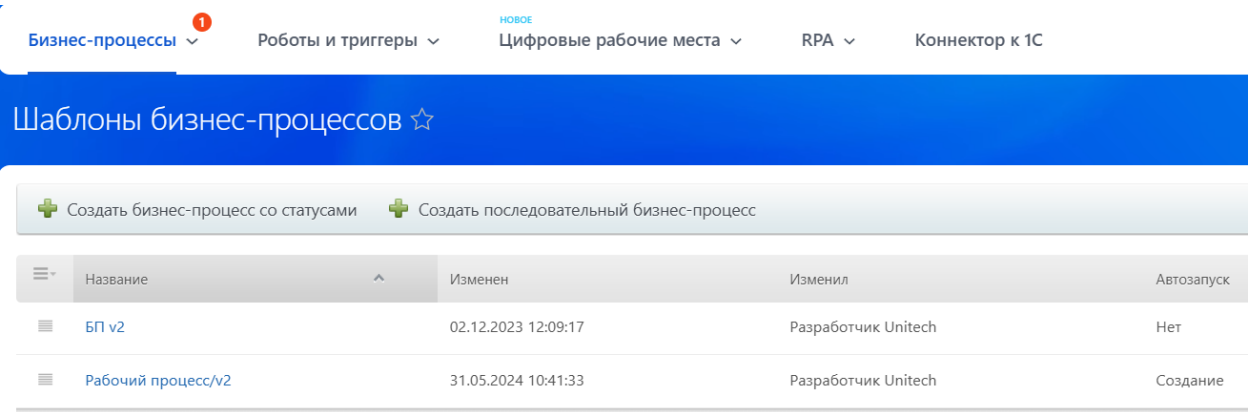


Рисунок 16 – создание бизнес-процессов в Битрикс24

На рисунке 16 видно, как выглядят созданные бизнес – процессы.

При добавлении шаблона, необходимо указать все основные настройки.

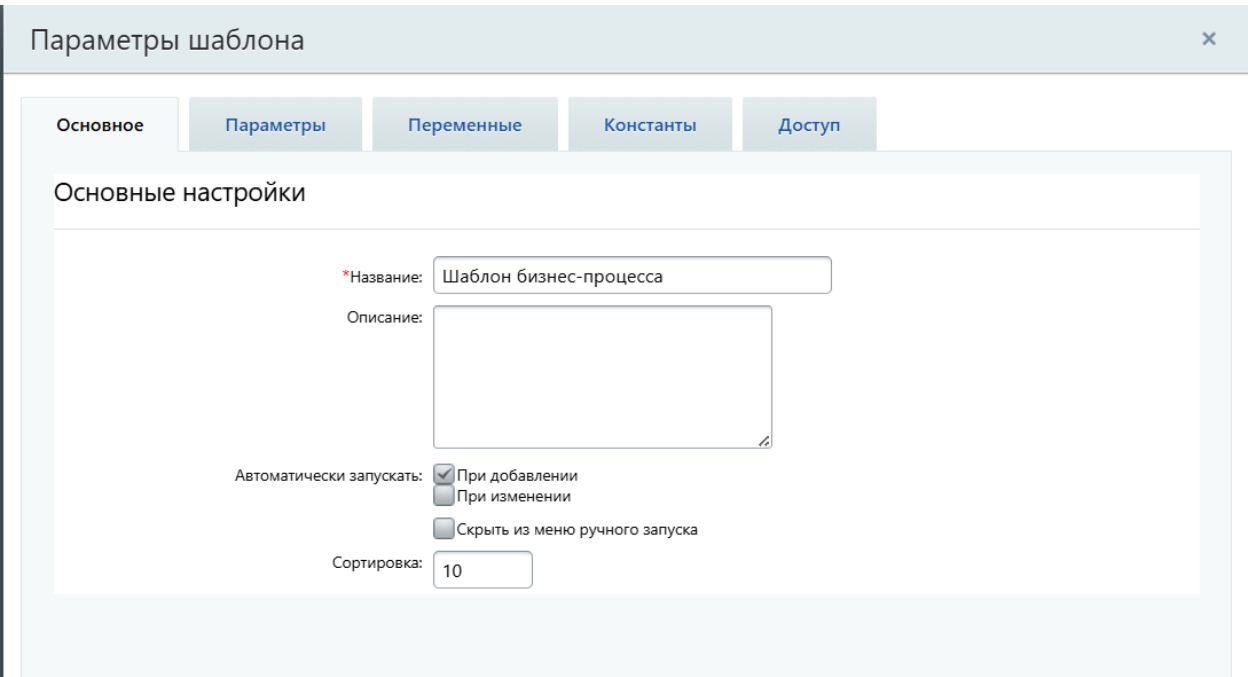


Рисунок 17 – настройка параметров шаблона в Битрикс24.

На рисунке 17, показано, какие параметры можно изменить, перед настройкой самих блоков activity.

1. Основное.

В этом разделе система, предлагает назвать бизнес процесс и добавить описание к нему. Автоматически запускать при добавлении и изменении документа, запущенного в новостной ленте. Скрыть из меню ручного запуска – отключить возможность запускать автоматизацию в живой ленте. Сортировка – задать приоритетность данному шаблону.

2. Параметры.

Позволяет ввести дополнительную информацию при запуске процесса. При настройке бизнес-процесса, данный пункт, настраиваться не будет.

3. Переменные.

Значения, которые используются для временного хранения данных для запущенного процесса. Имеют свойство изменяться в ходе работы. Их значения стираются после завершения.

4. Константы.

Используются для хранения информации, значение которых не меняется для всех запущенных процессов.

5. Доступ.

Позволяют настроить права на данный шаблон.

Модератор в системе один, поэтому он будет указан как константа.

После настройки параметров, переходим к настройке блоков.

Добавленные региональный координатором поля, должны быть обработаны и сохранены в шаблоне, поэтому первым блоком будет – «получить информацию об элементе списка» - он передаёт данные о заполненных полях другим роботам. Является вспомогательным роботом.

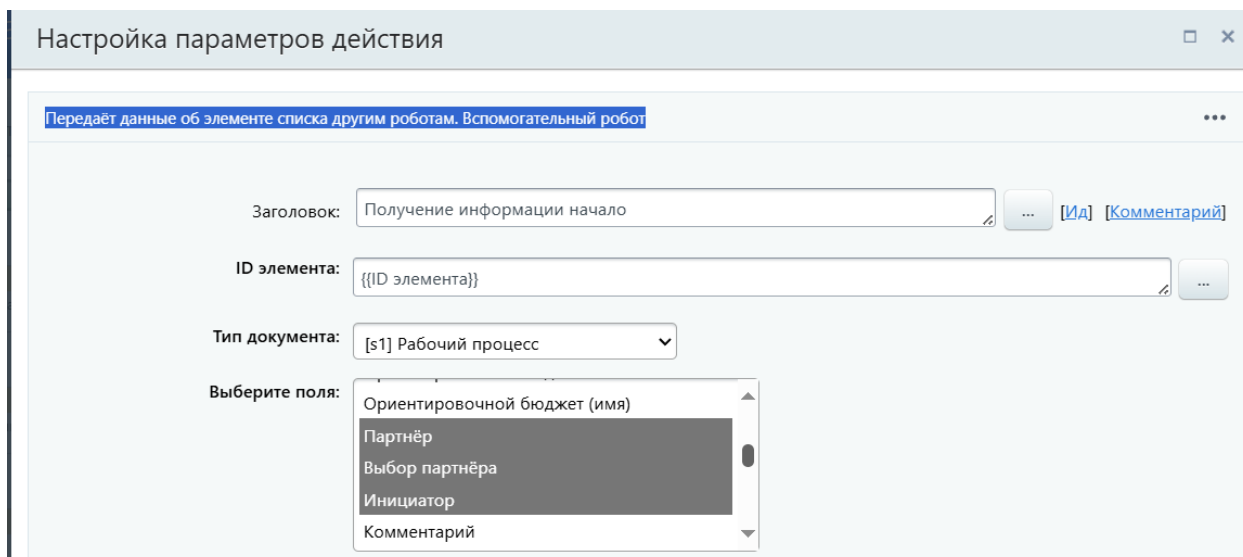


Рисунок 18 – activity - «получить информацию об элементе списка»

На рисунке 18 видно, как выглядит блок – получение информации, с его помощью можно вывести информацию о всех полях и передать их значения другим роботам.

Полученную о полях информацию необходимо записать в переменные. Они, также, как и поля, имеют свои типы данных и должны быть идентичными с ними. Для изменения их значений, используется блок – «изменение переменных».

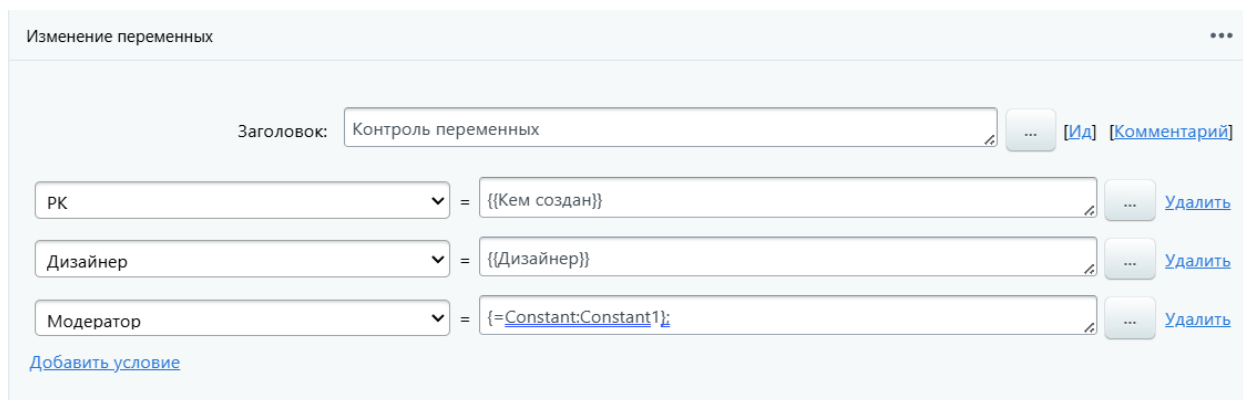


Рисунок 19 – запись значений полей в переменные

На рисунке 19 видно, как заполняются поля типа: привязка к сотруднику.

Следующий блок: Условие.

Он проверяет информацию заполненном полей, и исходя от указанной там информации, перебрасывает пользователя на нужную ветвь процесса. В

нашем случае, блок «условие», будет ориентироваться на поле: Тип мероприятия.

Поскольку в работе БФ, существует только четыре варианта согласования акций, то и веток условия будет четыре:

- новые;
- уже проводились, но требуют изменения макета;
- уже проводились, не требуют изменения макета;
- стандарт.

1. Новые акции.

Попадая на данную ветку, в первую очередь, приходит уведомление создателю акции. Для этого был добавлен блок: «уведомление пользователя». Он содержит информацию о полях, которые заполнял координатор.

Рисунок 20 – activity – «уведомление пользователя»

На рисунке 20, отображено заполнение блока – уведомление пользователя. В уведомлении будут отображены ранее заполненные поля.

Значения, находящиеся в двойных скобках, автоматически подтягивают поля, ранее указанные региональным координатором.

Получив уведомление, пользователю, запустившему процесс, приходит первое задание: самостоятельная проверка. Здесь, по ранее прописанному регламенту, координатор проверяет, можно ли пропустить эту акцию или нет. Ставит задачу блок – «Утверждение документа». Данное activity содержит два активных действия: Утвердить и Отклонить. Если сотрудником было выбрано действие: Отклонить, то в данном случае процесс прервется. За это отвечает блок: «прервать процесс». Если региональный координатор не нашёл нарушений, то он должен нажать кнопку: Утвердить, после чего процесс пойдёт дальше.

Настройка параметров действия

Утверждение документа

Заголовок: Самостоятельная проверка [ИД] [Комментарий]

Утверждают сотрудники: {=Variable:user_cm}

Тип утверждения: Все сотрудники

Название задания: Самостоятельная проверка

Описание задания: Убедитесь что:
Инициатива выглядит реалистичной с точки зрения трудозатрат и ресурсов;
есть предварительное согласие директора магазина на проведение акции;
есть те, кто готов взять на себя организацию подготовительных работ (не КМ);
есть те, кто готов взять на себя проведение акции (не КМ);
ориентировочный бюджет акции не превышает доступный лимит.

Рисунок 21 – activity – утверждение документа

На рисунке 21, показана заполненная по регламенту информация, по которой координатор проверяет акцию в самом начале согласования.

Текст кнопки подтверждения в задании: Утвердить

Текст кнопки отказа в задании: Отклонить

Показывать поле ввода комментария: Да

Обязательность комментария: Нет

Метка для поля комментария: Комментарий

Период утверждения: секунд

Если до окончания периода документ не будет утвержден либо отвергнут, то документ будет автоматически отвергнут. Пустое значение или 0 - отсутствие периода. * Минимальный период утверждения: 10 минут

Рисунок 22 - activity – утверждение документа, кнопки утверждения и отклонения

На рисунке 22, показана возможность утверждения и отклонения мероприятия сотрудником.

После утверждения мероприятия, приходит уведомление модератору, о том, что ему необходимо проверить акцию. Поэтому следующим добавленным блоком будет «Цикл». Данное activity работает до тех пор, пока выполняется заданное ему условие. В данном случае, таким условием будет значение переменной – «предварительное решение модератора» типа список, которое по умолчанию будет стоять на «нет». Условием, для выхода из цикла, будет прожатие проверяющим кнопки: Одобрено, в следующем блоке с заданием, под названием: запрос дополнительной информации (с отклонением). Это действие, изменение значение переменной на «Да» и процесс пойдёт дальше.

Настройка параметров действия

Выполняет свои поддействия до тех пор, пока выполняется заданное условие

Заголовок: Цикл Предварительное согласование модератора НЕТ [ИД] [Комментарий]

Тип условия: Значение переменной

Свойство или переменная: Предварительное согласование модератора

Условие: равно

Значение: Нет

Добавить условие

Рисунок 23 – activity – цикл

На рисунке 23, изображены условия, которые необходимо настроить для правильной работы цикла.

Рисунок 24 – activity – запрос дополнительной информации (с отклонением)

На рисунке 24, показан настроенный блок модератору для ознакомления с мероприятием.

Если же модератор, нашёл замечание, то ему необходимо прописать его в комментарии к заданию и нажать кнопку: Отклонено. В таком случае, придёт задание координатору, которое будет содержать в себе текст ранее прописанного комментария с исправлениями. Исполнитель должен ознакомиться с ним и внести правки в документ. В таком случае, цикл вернётся к моменту проверки акции модератором и будет повторяться до тех пор, пока последний, не нажмёт на кнопку: одобрено.

Следующее задание ставится координатору, где он должен определить, нужно ли разрабатывать новый макет или нет. Если в нем нет необходимости, то процесс автоматически создаст новую карточку мероприятия в разделе: Сделки. Если же макет необходим, то процес попадает на ветку с разработкой макета. Координатору в таком случае необходимо заполнить следующие поля:

- вид макета;
- размер макета;
- материал для печати;

- комментарий и пояснение;
- крайняя дата изготовления макета;
- логотип партнёра.

Информация из данных полей, запишется в значения переменных, которые в свою очередь отобразятся в первом задании для дизайнера. Он, после ознакомления с требованиями координатора, начинает разрабатывать новый макет.

Результатом готового макета, должен быть документ, который может быть предоставлен как ссылка или файл.

Код	Название	Тип	Обязательное	Множественное	
resultat_maket1	Готовый макет	Файл	Нет	Да	Выше Ниже Удалить
maket_ssilka_1_1	Готовый макет (ссылка)	Строка	Нет	Да	Выше Ниже Удалить

[Добавить поле...](#)

[Сохранить \(Ctrl+Enter\)](#) [Отменить](#)

Рисунок 25 – activity – запрос дополнительной информации

На рисунке 25,представленны новые переменные, которые должен заполнить дизайнер.

После загрузки дизайнером макета, региональному координатору, ставится новое здание на проверку макета. В случае, если макет был сделан правильно, то процесс уйдёт дальше. Если же постановщик задачи нашёл ошибки, то он должен прописать комментарий с исправлениями, которые увидит исполнитель. В таком случае, включается цикл до тех пор, пока координатор не примет макет.

Следующим действием, будет финальная проверка макета модератором. Настроенные activity, будут повторять предыдущее согласование.

Последним действием будет проверка акции координатором. Activity – ознакомление с документом, выведет всю ранее заполненную информацию, всеми участниками бизнес – процесса. После ознакомления, процесс – согласование мероприятия завершится.

Далее, система автоматически:

- создаст новую карточку мероприятия, в которой будет отображена вся информация, которая заполнялась по ходу выполнения бизнес – процесса;
- обновит карточку смарт – процесса (Акции) и добавит туда согласованный макет;
- автоматически поставит событие в календаре с датой проведения мероприятия;
- загрузит макет в общий диск, в папку регионального координатора, который запустил мероприятие.

2. Уже проводились, но требуют изменения макета.

Эта ветка с действиями будет отличаться тем, что у регионального координатора не будет выбора: нужно ли создавать макет или нет.

3. Уже проводились, не требуют изменения макета.

Если координатор выбрал такой тип мероприятия, то никакие действия ставятся не будут, так как такое мероприятие уже проводилось и не требует никаких проверок.

4. Стандарт.

Данная ветка аналогична третьей.

После настройки всех activity, сотрудники смогут начать работу в системе. Запускается процесс согласования в ленте новостей в разделе: процессы.

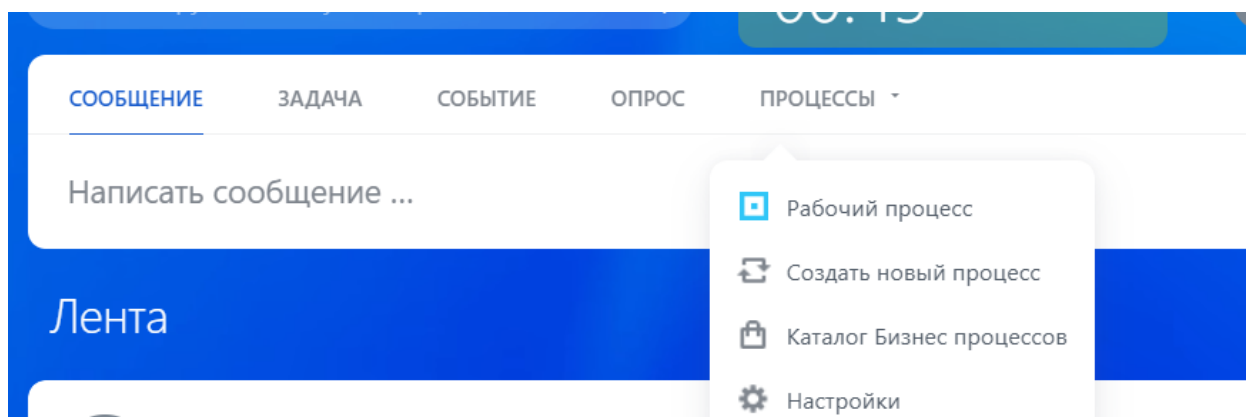


Рисунок 26 – запуск бизнес – процесса

На рисунке 26, показано, как и где координатор должен запускать процесс согласования мероприятия.

После запуска процесса, координатору необходимо заполнить всю первичную информацию.

[Рекомендации](#) > [Запуск процесса](#)

Рабочий процесс

ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССЕ

*Название:

*Ответственный:

+ Добавить

*Региональный координатор:

+ Добавить

*Акция:

+ выбрать

[Создать](#)

*Тип мероприятия:

(не установлено) ▾

*Дата проведения мероприятия:

24

*Длительность мероприятия (кол-во дней):

Ориентировочный бюджет:

Российский рубль ▾

*Партнёр:

(не установлено)

Физ.Лицо

Юр.Лицо

Физ.лицо и юр.лицо

Без партнера

Выбор партнёра:

+ выбрать

[Создать](#)

*Инициатор:

(не установлено) ▾

Комментарий:

*Дизайнер:

+ Добавить

*Магазин:

+ выбрать

[Создать](#)

Какую информационную поддержку акции планируется оказать:

Текст афиши:

Рисунок 27 – поля нового мероприятия

На рисунке 27 видно, какие поля заполняет координатор при запуске процесса

Рабочий процесс

ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССЕ

*Название:

3

*Ответственный:

Разработчик Unitech

✕

+ Изменить

*Региональный координатор:

Разработчик Unitech

✕

+ Изменить

*Акция:

Экологический квиз

✕

+ выбрать

[Создать](#)

*Тип мероприятия:

Новые

▼

*Дата проведения мероприятия:

06.06.2024

📅

*Длительность мероприятия (кол-во дней):

4

Ориентировочной бюджет:

10 000

Российский рубль

▼

*Партнёр:

(не установлено)

Физ.Лицо

Юр.Лицо

Физ.лицо и юр.лицо

Выбор партнёра:

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

✕

+ выбрать

[Создать](#)

*Инициатор:

Директор магазина

▼

Комментарий:

📎

*Дизайнер:

Разработчик Unitech

✕

+ Изменить

*Магазин:

172-Пятерочка

✕

+ выбрать

[Создать](#)

Какую информационную поддержку акции планируется оказать:

Поддержка

Текст афиши:

Поддержка

📎

НАЗАД

ЗАПУСТИТЬ

Рисунок 28 – заполненные поля, по новому мероприятию

На рисунке 28 видно, как выглядят полностью заполненные исполнителем поля.

После того, как координатор заполнил все необходимые поля и запустил процесс, ему приходит уведомление о проверке мероприятия.

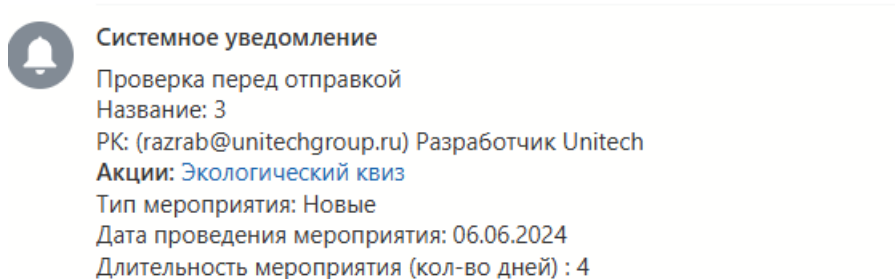


Рисунок 29 – системной уведомление о проверке мероприятия

На рисунке 29, показано уведомление, которое появляется в правом верхнем углу у ответственного сотрудника за новое задание.

После уведомления, создателю мероприятия, приходит первое задание, где он должен проверить мероприятие по регламенту.

Рисунок 30 – задание координатору на проверку акции по регламенту

На рисунке 30 видно, как выглядит задание на самостоятельную проверку.

Если мероприятие не соответствует регламенту, то пользователь нажимает кнопку: Отклонить и процесс прерывает. Если акция заполнена верно, то он нажимает кнопку: Утвердить, и процесс идёт дальше.

После утверждения мероприятия координатором, документ уходит на первичную проверку модератором.

The screenshot shows a web interface for reviewing a new event. At the top, it says 'Ознакомьтесь с новым мероприятием' (Get acquainted with the new event) next to a small blue square icon with the number 3. Below this is a flow diagram with three user icons connected by arrows. The main section is titled 'Задание:' (Task:) and contains the following details: 'Название: 3' (Name: 3), 'Р: Разработчик Unitech [7]' (R: Unitech developer [7]), 'Акция: Акция: Экологический квиз' (Action: Action: Ecological quiz), 'Тип мероприятия: Новые' (Event type: New), 'Дата проведения мероприятия: 06.06.2024' (Event date: 06.06.2024), 'Длительность мероприятия (кол-во дней): 4' (Event duration (number of days): 4), 'Ориентировочный бюджет: 10000[RUB]' (Estimated budget: 10000[RUB]), 'Партнёр: Физ.лицо' (Partner: Individual), 'Инициатор: Директор магазина' (Initiator: Store director), 'Магазин: Компании: 172-Пятерочка' (Store: Company: 172-Pyaterochka), 'Какую информационную поддержку акции планируется оказать: Поддержка' (What kind of informational support for the action is planned to be provided: Support), and 'Текст афиши: Поддержка' (Poster text: Support). Below this, it says 'Если по мероприятию есть замечания, то пропишите их в комментарии!' (If there are comments on the event, please write them in the comments!). There is a link 'Перейти к документу' (Go to document). Below that is a dropdown menu for 'Окончательное отклонение(pre):' with the value '[не установлено]' (not set). There is a large text area for 'Комментарий:' (Comment:). At the bottom, there are three buttons: 'ОДОБРЕНО' (Approved) in green, 'ОТКЛОНЕНО' (Rejected) in red, and 'ДЕЛЕГИРОВАТЬ' (Delegate) in light blue.

Рисунок 31 – проверка акции модератором

Рисунок 31, отображает следующее задание – первичная проверка содержания акции модератором.

Модератор, проверив содержания акции должен определить, нужно ли отправить согласование мероприятия дальше или отклонить её. Если он не принимает мероприятие, то ему необходимо написать причину в графе: комментарий. Текст, написанный в этом поле, отобразится в задаче координатора (рисунок 32)

Доработки по мероприятию: 3

 3

 →  ещё 2 → 

Задание:
Модератор прислал отказ по текущему мероприятию с комментарием: поменять
Перейдите в документ и сделайте доработки, после этого нажмите: "Сохранить"

[Перейти к документу](#)

Комментарий:

СОХРАНИТЬ **ДЕЛЕГИРОВАТЬ**

Рисунок 32 – отклонение мероприятия модератором

На рисунке 32 показана возможность внести комментарий по исправлениям, которые далее увидит модератор.

После ознакомления с замечаниями, региональный координатор, может перейти в документ и исправить то, что прописал модератор. После чего, модератор проверяет обновленную информацию по мероприятию.

Определится по макетам

 3

 →  ещё 4 → 

Задание:
По мероприятию: 3, определите, требуется ли разработка макета?

[Перейти к документу](#)

Комментарий:

ТРЕБУЕТСЯ РАЗРАБОТКА МАКЕТОВ **НЕ ТРЕБУЕТСЯ РАЗРАБОТКА МАКЕТОВ** **ДЕЛЕГИРОВАТЬ**

Рисунок 33 – уточнение по разработке макета

Рисунок 33, показывает, нужно ли разрабатывать макет или нет. Если он необходим, то координатор должен прописать всю информацию по макету (рисунок 34).

Рисунок 34 – заполненная информация координатором по содержанию макета

На рисунке 34 изображено заполнения блока с заданиями дизайнеру.

Информация, заполненная координатором, отправляется дизайнеру. Последний в свою очередь готовит макет и загружает его в виде ссылки или файла (рисунок 35).

Рисунок 35 – загрузка макета дизайнером

Рисунок 35, показывает, как дизайнер видит задачу содержащую в себе информацию по разработке макета.

Дизайнер может загрузить макет в виде ссылки или файла. После добавления документа, у регионального координатора появится ссылка на просмотр макета (рисунок 36).

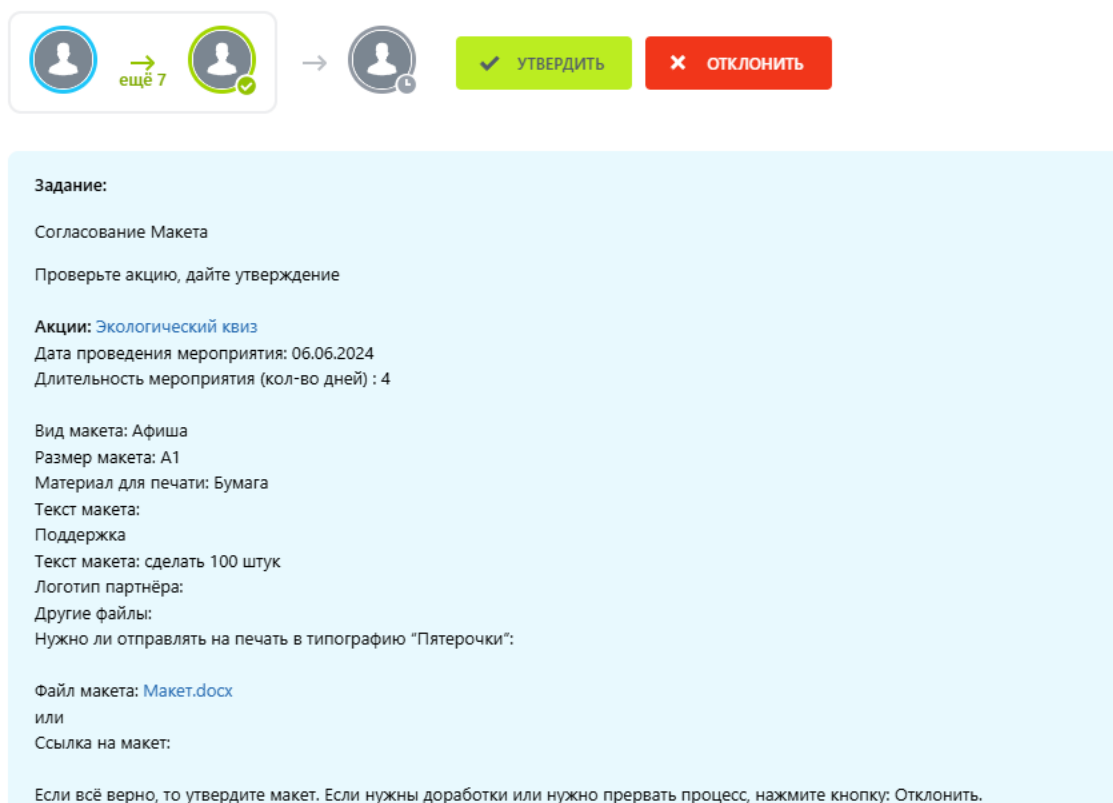


Рисунок 36 – проверка готового макета координатором

Рисунок 36 показывает, как координатор видит загруженный по акции макет.

Документ, подгруженный дизайнером, загружается в виде ссылки. У координатора есть возможно просмотреть макет из задания.

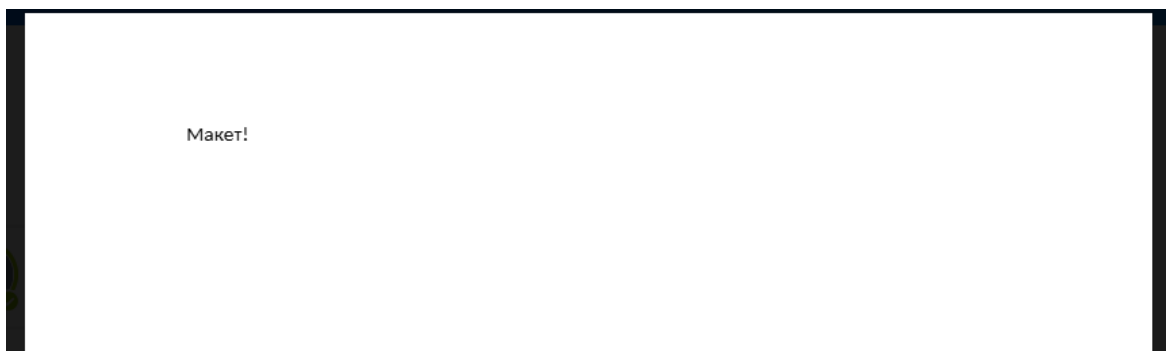


Рисунок 37 – содержание макета, подготовленного дизайнером

На рисунке 37, показан открытый файл с макетом.

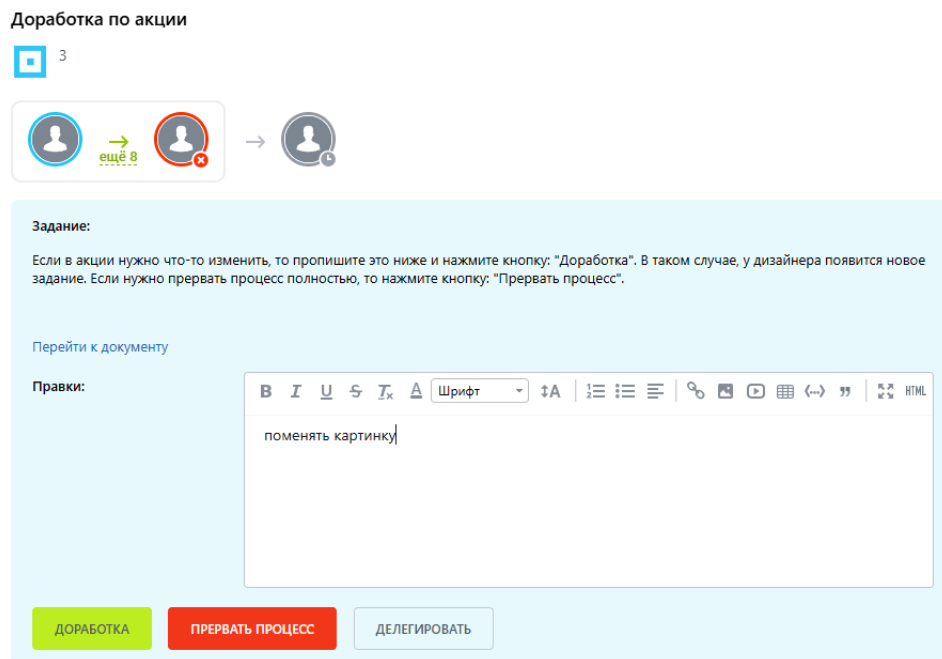


Рисунок 38 – правки, внесенные координатором

На рисунке 38, показано, каким образом координатор вносит правки по макету для дизайнера.

Если координатор не одобрил макет, то у него появляется возможно вписать изменения, с которыми сможет ознакомиться дизайнер. После чего, у него появится задание, где ему необходимо подгрузить исправленный макет (рисунок 39).

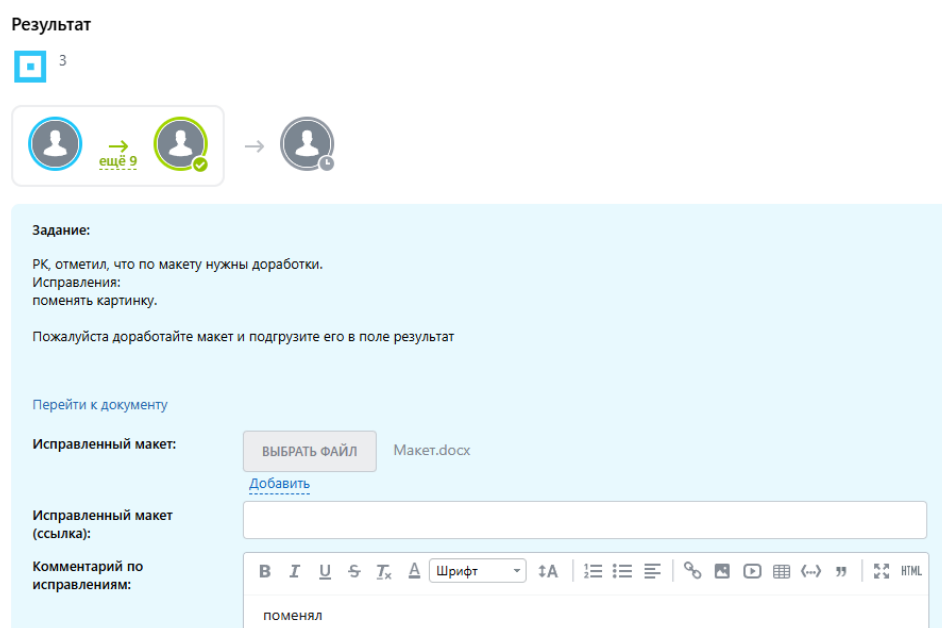


Рисунок 39 – загрузка исправленного макета дизайнером

Из рисунка 39 видно, как дизайнер прописывает свои комментарии по исправленному макету и грузит сам исправленный файл.

Координатор проверяет, смог ли дизайнер исправить макет, если с первого раза второй не смог этого сделать, то запускается цикл на повторные исправления (рисунок 40).

Утверждение макета

 3



Задание:
Проверьте исправленную акцию, дайте утверждение

Акции: Экологический квиз
Дата проведения мероприятия: 06.06.2024
Длительность мероприятия (кол-во дней) : 4

Вид макета: Афиша
Размер макета: А1
Материал для печати: Бумага
Текст макета:
Поддержка
Текст макета: сделать 100 штук
Логотип партнёра:
Другие файлы:
Нужно ли отправлять на печать в типографию "Пятерочки":

Поправленный файл макета: [Maket.docx](#)
или
Поправленный файл макета в виде ссылки:
Комментарий дизайнера: поменял

Если всё верно, то утвердите макет. Если нужны доработки или нужно прервать процесс, нажмите кнопку: Отклонить.

[Перейти к документу](#)

Комментарий:

УТВЕРДИТЬ МАКЕТ **ОТКЛОНИТЬ** ДЕЛЕГИРОВАТЬ

Рисунок 40 – ознакомление координатора с исправленным макетом

На рисунке 40, координатор может увидеть, что подкрепленный файл – это изменённый макет, а комментарий ниже подсказывает, что конкретно было изменено

После утверждения макета координатором, документ отправляется модератору, на финальное согласование (рисунок 41).

Финальное утверждение



3



Задание:

Проверьте акцию, дайте утверждение

Акции: [Экологический квиз](#)

Дата проведения мероприятия: 06.06.2024

Длительность мероприятия (кол-во дней) : 4

Вид макета: Афиша

Размер макета: А1

Материал для печати: Бумага

Текст макета:

Поддержка

Текст макета: сделать 100 штук

Логотип партнёра:

Другие файлы:

Нужно ли отправлять на печать в типографию "Пятерочки":

Файл макета: [Макет.docx](#)

или

Файл макета в виде ссылки:

Если всё верно, то утвердите макет. Если нужны доработки или нужно прервать процесс, нажмите кнопку: Отклонить.

[Перейти к документу](#)

Комментарий:

УТВЕРДИТЬ

ОТКЛОНИТЬ

ДЕЛЕГИРОВАТЬ

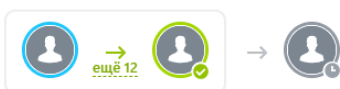
Рисунок 41 – финальное утверждение макета модератором

Рисунок 41 показывает финальное утверждение, где модератор решает, пропустить акцию или нет.

После всех утверждений, региональный координатор перепроверяет всю информацию по акции и начинает готовиться к её проведению (рисунок 42).

Система в этот момент создаёт новую карточку мероприятия (рисунок 43), автоматически ставит событие в календарь сотрудника (рисунок 44) обновляет карточку смарт-процесса «Акции» (рисунок 45), сохраняет документ на общий диск (рисунок 46)

Ознакомьтесь с итогом



Задание:

Информация по мероприятию:

Название : 3
РК : Разработчик Unitech [7]
Акция : **Акции:** Экологический квиз
Тип мероприятия : Новые
Дата проведения : 06.06.2024
Длительность мероприятия (кол-во дней) : 4
Ориентировочный бюджет : 10000[RUB]
Партнёр : Физ.Лицо
Инициатор : Директор магазина
Магазин : **Компании:** 172-Пятерочка

Информация по макету

Макет: **Макет.docx**
или
Макет (в виде ссылки):
Вид макета: Афиша
Размер макета: А1
Материал печати: Бумага
Текст макета:
Поддержка
Текст макета: сделать 100 штук
Логотип партнера:
Прочие файлы:
Нужна ли печать от типографии "Пятерочки":

Рисунок 42 – финальное ознакомление координатором с мероприятием

На рисунке 42 отражена вся информация, заполняемая по ходу выполнения бизнес – процесса.

Пятёрочка

172-Пятёрочка

Какую информационную поддержку акции планируется оказать

Поддержка

Текст афиши

Поддержка

Стадия

Согласование события

Выбрать поле

Создать поле

Удалить раздел

по АКЦИИ

изменить

Тематика акции (строка)

Экологические акции, благоустройство

Макет

Макет.docx (11.35 КБ)

Макет (в виде ссылки)

не заполнено

Вид макета

Афиша

Размер макета

A1

Материал для печати

Бумага

Пояснения

сделать 100 штук

Логотип

не заполнено

Другие файлы

не заполнено

Нужно ли отправлять на печать в типографию "Пятёрочки"

нет

Правки от модератора

поменять картинку

Рисунок 43 – создание новой карточки мероприятия

На рисунке 43, отображена заполненная карточка мероприятия.

Июнь, 2024

пн	вт	ср	чт	пт
27	28	29	30	31
3	4	5	6	7
10	11	12	13	14
17	18	19	20	21

Мероприятие: 3

Календарь: Разработчик Unitech

Четверг, 6 июня – весь день

участники

изменить

Открыть чат

Место проведения:

добавить

Напоминание:

добавить +

открыть

редактировать

удалить

Рисунок 44 – создание нового мероприятия в календаре сотрудника

На рисунке 44 видно, что в личном календаре координатора автоматически появилось новое событие.

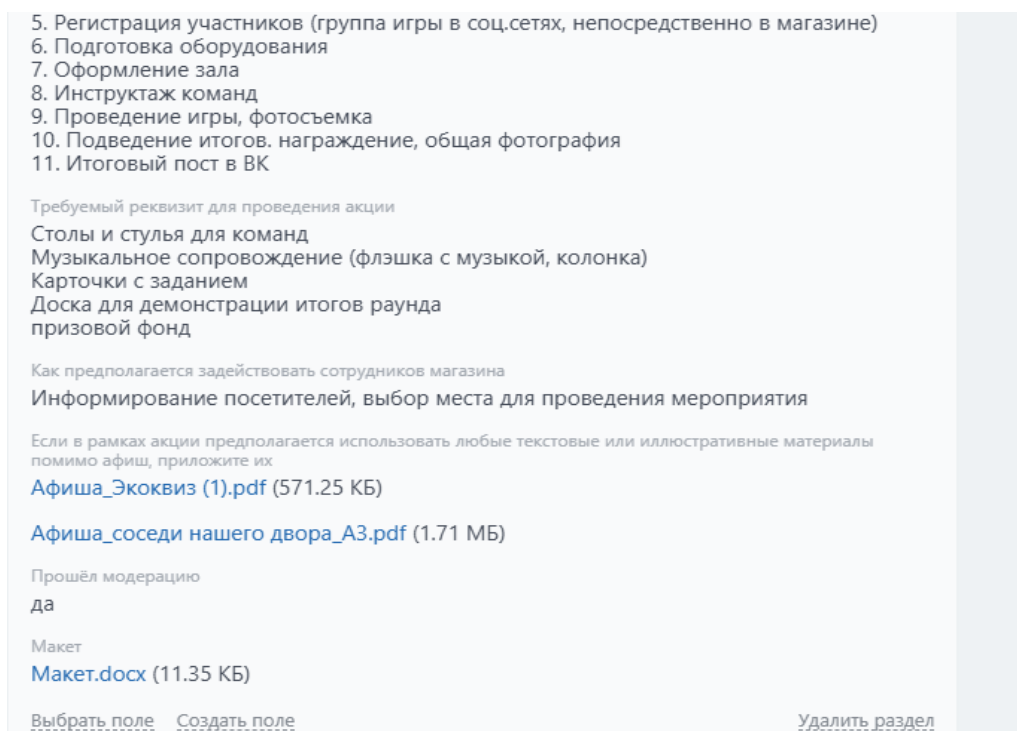


Рисунок 45 – обновление информации в карточке Акции

На рисунке 45, мы можем увидеть, что файл с макетом автоматически загружает в смарт – процесс – Акции.

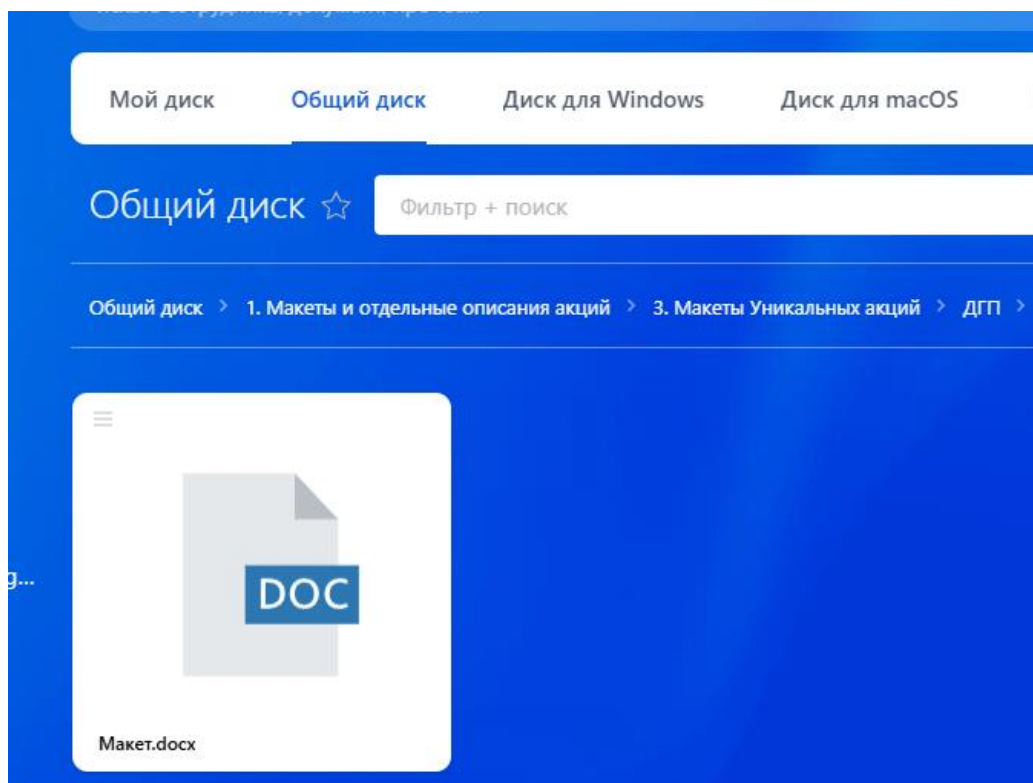


Рисунок 46 – сохранение макета на общий диск

На рисунке 46 видно, что файл с макетом, также сохранился в общий диск со всеми согласованными акциями.

Таким образом, используя такие инструменты платформы Битрикс24, как: автоматизация, сделки, компании, смарт-процессы, диск, календарь, у нас получилось создать полностью автоматизированный бизнес-процесс по согласованию нового мероприятия в сети магазинов «Пятёрочка».

С помощью внедрения системы в работу сотрудников, мы смогли избавить сотрудников от рутинных задач, от использования множества различных цифровых платформ для работы.

Настроенная автоматизация выглядит просто и понятно, что повлияет на быстрый «переезд» сотрудников на современные цифровые решения.

3.3 Анализ работы и показатели эффективности внедрения

Целью любого внедрения CRM-системы, является автоматизация бизнес-процессов организации. Она подразумевает:

- автоматизацию рутинных задач;
- сокращение процессов согласования между сотрудниками;
- позволяет пользоваться более эффективным документооборотом;
- повышает эффективность внутренних процессов компании;
- анализировать данные по сделкам и клиентам;
- улучшать коммуникации внутри команды;
- избегать ошибок в ходе выполнения задач.

Анализ качества внедрения можно определить, используя несколько методов и критериев. Одним из таких способов, является сбор обратной связи от пользователей системы. После того, как система была настроена, она передаётся её работникам на тестирование.

В таблице 2, приведены данные о времени настройки бизнес-процесса, обучении и доработки блоков под каждого задействованного сотрудника.

Таблица 2 – количество затраченных часов на полное внедрение процесса.

	Региональные координаторы	Модератор	Дизайнер
Время сбора информации о работе сотрудника, ч	4	0,5	3
Настройка блоков с автоматизацией, ч	5	3	4
Обучение сотрудников, ч	4	1	4
Тестировка процесса сотрудниками, ч	8	4	6
Доработка блоков с автоматизацией, ч	2	1	3
Повторное обучение, ч	1	0,5	2

Проанализировав таблицу 2, мы можем увидеть, что больше всего времени, заложенного на полную интеграцию бизнес - процесса, затратил этап тестирования системы.

Оценить работу внедрения, можно путём соответствия системы, бизнес – задачам. Клиент ООО «Инпроджект», работает с большим количеством данных. Под ними подразумеваются магазины сети «Пятёрочка» и полная информации о них, информация о всех партнёрах, ранее проведённых мероприятиях и содержании акций.

Ранее, заказчик использовал облачные хранилища, доступ к которым постоянно терялся. Постоянная оплата таких хранилищ являлась затруднительным процессом.

Платформа Битрикс24 смогла решить данную проблему. Теперь вся информация, приведённая выше, хранится в одном разделе: CRM. Оплаченный тариф: Профессиональный, действует несколько лет. Когда срок оплаченной лицензии подходит к концу, интегратор, связывается с заказчиком и информирует его об этом.

Оплаченный тариф, даёт пользователям 1 ТБ памяти. Поскольку, макеты, которые они загружают весят приблизительно 1 МБ, можно сделать вывод о том, что памяти им хватит на более чем 5 лет.

Информация, вносимая пользователями системы, стала легкодоступной и понятной в освоении. Пропала потребность использовать почту, где сообщения легко теряются.

Теперь всю информацию можно просмотреть в «Живой ленте», а руководителям, доступна о всех согласованных мероприятиях.

Рабочий процесс ДОБАВИТЬ Фильтр + поиск									
☐	Название	Ответственный	Региональный координатор	Акция	Модератор	Тип мероприятия	Ориентировочный бюджет	Партнёр	Выбор партнёв
☐	Акция - поздравление гостей магазина с праздником	(schepeleva.cms@yandex.ru) Елена Щенелева	(schepeleva.cms@yandex.ru) Елена Щенелева	Акция - поздравление гостей магазина с праздником		Уже проводилось, не требует изменения макета		Юр.Лицо	Добро.Центр "душой" Анапа
☐	Зеленая полка в "Пятёрочке"	(schepeleva.cms@yandex.ru) Елена Щенелева	(schepeleva.cms@yandex.ru) Елена Щенелева	Зеленая полка в "Пятёрочке"		Уже проводилось, не требует изменения макета	3 000 Р	Без партнера	
☐	Мастер класс по открыткам	(schepeleva.cms@yandex.ru) Елена Щенелева	(schepeleva.cms@yandex.ru) Елена Щенелева	Мастер класс по открыткам		Уже проводилось, не требует изменения макета	990 Р	Юр.Лицо	МБОО "Инициативы"
☐	Украшение елки самодельными игрушками и передача их в Управление социальными услугами	(a.bukina-cms@dobrygorod.spb.ru) Александра Буюкина	(a.bukina-cms@dobrygorod.spb.ru) Александра Буюкина	Украшение елки самодельными игрушками и передача их в Управление социальными услугами		Новые		Юр.Лицо	ГБУ "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" города Арзамаса
☐	Дед Мороз поздравляет гостей	(a.bukina-cms@dobrygorod.spb.ru) Александра Буюкина	(a.bukina-cms@dobrygorod.spb.ru) Александра Буюкина	Новогодний праздник		Уже проводилось, не требует изменения макета		Без партнера	
☐	Конкурс новогодних рисунков	(a.bukina-cms@dobrygorod.spb.ru) Александра Буюкина	(a.bukina-cms@dobrygorod.spb.ru) Александра Буюкина	Конкурс Новогодних рисунков		Уже проводилось, не требует изменения макета		Без партнера	
☐	Конкурс рисунков	(a.bukina-cms@dobrygorod.spb.ru) Александра Буюкина	(a.bukina-cms@dobrygorod.spb.ru) Александра Буюкина	Конкурс Новогодних рисунков		Уже проводилось, не требует изменения макета		Без партнера	
☐	Новый год, конкурс рисунков	(a.bukina-cms@dobrygorod.spb.ru) Александра Буюкина	(a.bukina-cms@dobrygorod.spb.ru) Александра Буюкина	Конкурс Новогодних рисунков		Уже проводилось, не требует изменения макета		Без партнера	
☐	"Конкурс рецептов "Блюда на 51"	(kulyudina.cms@yandex.ru) Ирина Кулюдина	(kulyudina.cms@yandex.ru) Ирина Кулюдина	Конкурс рецептов "Блюда на 51"		Уже проводилось, не требует изменения макета	150 Р	Юр.Лицо	Nestlé
☐	"Мы не разные, мы равные!" Мастер-класс по изготовлению	(zagrebneva.cms@yandex.ru) Ольга Загребнева	(zagrebneva.cms@yandex.ru) Ольга Загребнева	Мастер-класс по созданию новогодних игрушек		Уже проводилось, не требует изменения макета	1 042 Р	Юр.Лицо	КЦСОН "Радость" г.Занявск

Рисунок 47 – список всех согласованных процессов

На рисунке 47, мы можем наблюдать все согласованные командой мероприятия.

Следующей проблемой, которую смогла решить система – время обработки отдельного мероприятия. Сравнение времени обработки каждого типа мероприятия, приведено в таблице 3.

Таблица 3 – время обработки каждого типа мероприятия.

Тип мероприятия	Время согласования мероприятия до внедрения системы, ч	Время согласования мероприятия после внедрения системы, ч	Отклонение, ч
Новые	5	3	2
Уже проводилось, но требует изменение макета	6	3	3

Продолжение таблицы 3

Уже проводилось, не требует изменение макета	2	0.5	1.5
Стандарт	2	0.5	1.5

Анализируя данные из таблицы 3, можно отметить, весомое улучшение по времени согласования мероприятий типа новые и уже проводились, но требуют изменения макета. Время работы над такими акциями сократилось практически в два раза (не учитывая разработку макета дизайнером), что свидетельствует о повешении эффективности процесса. Для мероприятий типа уже проводились, не требуют изменения макета и стандарт, этот показатель, улучшился в 4 раза. Полученные данные указывают на сильную оптимизацию рабочего процесса и улучшение производительности в сфере согласования мероприятий.

Модель To-be, представляющая собой концептуальное описание будущего состояния бизнес – процессов [20]. Эту модель можно увидеть в приложении Б, а подробное описание уже оптимизированного процесса, представлено в пункте 3.2.

Эффективность автоматизированной системы достигается путём сопоставления результатов функционирования и затрат всех видов ресурсов. То есть, чем меньше объем расходов и чем выше величина результата деятельности, тем больше эффективность. Понятие эффективности применимо и к деятельности компании, и к функционированию всей системы.

Показатель эффективности позволяет оценить результат, который приносит автоматизация:

- снижение трудозатрат сотрудников;
- повышение качества согласования мероприятий;
- общее повышение эффективности работы;
- удобное хранилище каждой базы данных;

При расчёте эффективности внедрения, необходимо закладывать риски, которые могут возникнуть в ходе работы. Одним из главных рисков, в организации клиента ООО «Инпроджект» является большой возраст некоторых сотрудников. Это может привести к тому, что они могут запутаться в системе и не до конца понимать, как она работает.

Так же можно выделить такие риски как:

- «человеческий фактор», проблема с сохранением информации данных может возникнуть из-за того, что работник при завершении задачи, может забыть прикрепить какой-либо файл. В таком случае система не определит его и соответственно никуда не сохранит;

- сбой в работе системы, может возникать из-за того, что платформа периодически обновляется и уходит на технический перерыв. Это ведёт к путанице в запущенных процессах координаторами.

Расчётные процессы использования CRM-систем представляют собой сложную и неопределённую задачу. При оценке расходов на внедрение CRM-системы необходимо учитывать стоимость лицензии, внедрения, и подготовку персонала. Эти расходы можно рассматривать как инвестиции, которые должны окупиться в будущем, сокращая издержки и увеличивая прибыль.

Поскольку описанный выше бизнес – процесс, рассматривается как цифровое решение, способное приносить доход, его необходимо монетизировать. Сделать это можно на «Маркете» в Битрикс24. Каждый желающий разработчик, может добавить свой шаблон на «Маркет Плюс» (платное расширение маркета, открывающее доступ к дополнительным решениям). Для этого необходимо в кабинете разработчика решений: добавить приложение и выбрать регион публикации. В открывшейся форме выбрать или добавить версию своего приложения. После добавления версии приложения необходимо заполнить название, код приложения, категории, описание приложения, ценовую политику и протестировать.

Самым важным для нас пунктом является ценовая политика. В каталоге готовых решений для порталов Битрикс24 различают 3 типа предложений:

- бесплатные;
- по подписке;
- платные.

1. Бесплатные приложения доступны на любом платном тарифе без покупки подписки.

2. Платные приложения, пользователи могут приобрести только после оформления Подписки. Помимо этого, за готовое решение, будет взиматься дополнительная плата, которая будет поступать напрямую разработчику решения.

3. Приложение по подписке – решение от сторонних разработчиков, которые дали согласие на использование своих продуктов за фиксированную плату доступа к каталогу всех приложений. В данном случае, платные приложения будут доступны только на оплаченный период.

Нас интересует второй вариант размещения своего решения.

Таблицы: расходы, примерный доход, количество пользователей, интерес пользователей к разработчику.

При анализе расходов на внедрение своего приложения на Маркет, необходимо учесть два показателя: расходы на саму разработку и продвижение его путём покупки рекламы (таблица 4). Проанализировав возможные издержки можно предположить, что цена разработки будет варьироваться от 25000 до 30000 рублей. Начальный бюджет на рекламу будет составлять 100000 рублей. Реклама будет распространена на ютуб – каналы и сайты популярных разработчиков, имеющих за своей спиной большое количество цифровых решений.

Таблица 4 – расходы на внедрение цифрового решения

Статья расходов	Затраты, руб.
Разработка цифрового решения	30 000
Затраты на рекламу	100 000
Итого:	130 000

В таблице 4, мы можем увидеть, что на начальном этапе внедрения цифрового решения на Маркет – Битрикс24, нам понадобится 130000 рублей. В дальнейшем у нас появятся периодические расходы на заработанную плату разработчику решения, который должен периодически обновлять шаблон «согласования», сотруднику тех. поддержки, который будет консультировать новых пользователей в изменении шаблона под себя и рекламу.

Исходя из данных расходов, мы можем сформировать периодические расходы на ближайшие 4 месяца с момента загрузки приложения на Маркет (таблица 5).

Таблица 5 – примерные расходы цифрового решения на четыре месяца

Месяц	Заработная плата разработчику и менеджеру технической поддержки до вычета налогов, руб.	НДФЛ, руб.	Реклама у популярных разработчиков, руб.	Страхование (ОМС, ОПС, ОСС), руб.	Расходы за месяц, руб.
1	70 000	10500	100000	21140	201 640
2	70 000	10500	50 000	21140	151 640
3	80 000	12000	20000	24160	136 160
4	85 000	12700	-	25670	123 370
Итого					612 810

В таблице 5, приведены все возможные расходы, с которыми мы можем столкнуться при размещении цифрового решения на Маркет.

Точка рентабельности - это объем продаж, при котором выручка организации полностью покрывает все ее затраты, включая переменные и постоянные. В точке рентабельности прибыль равна нулю, что означает отсутствие убытков и отсутствия чистой прибыли. Это важный показатель для бизнеса, так как он показывает минимальный объем продаж, необходимый для того, чтобы начать генерировать прибыль.

Чтобы определить точку рентабельности нужно предположить доходы от купленного на маркете решения (таблица 6). Стоимость приложения,

включающая в себе доступ к технической поддержке, будет составлять 35000 рублей.

Таблица 6 – предполагаемые доходы от покупки цифрового решения

Месяц	Количество новых клиентов, купивших приложение	Стоимость цифрового решения, руб
1	3	105000
2	6	210000
3	10	350000
4	12	420000
Итого		1085000

Исходя из таблицы 6 видно, что цифровое решение сможет окупить себя только на третий месяц нахождения на «маркете».

Предполагаемые доходы за 4 месяца – 1085000, а расходы – 612810. Таким образом, точка рентабельности и окупаемости наступит на третий месяц функционирования цифрового решения.

На данный момент, данный шаблон, находится на тестировании у компании ООО «Инпроджект» и планируется быть выпущенным на «маркет» - платформы Битрикс24, осенью 2024 года.

Заключение

Цифровая трансформация бизнеса является важной частью современного экономического ландшафта, где эффективность и скорость работы становятся ключевыми факторами успешного развития организаций.

В условиях постоянных изменений и роста конкуренции компании стремятся внедрять передовые цифровые решения для оптимизации своих процессов и улучшения взаимодействия с клиентами и сотрудниками. В данной работе была поставлена цель — разработка цифрового ландшафта на платформе Битрикс24 для автоматизации бизнес-процесса согласования мероприятий.

Настроенный бизнес – процесс, представляет собой оптимизированную систему, в которой ответственным за согласование сотрудникам, автоматически проставляются нужные задачи. Информация о мероприятии, теперь хранится в единой системе, а время работы над новыми идеями для акций, сократилось в несколько раз.

Анализ платформы – Битрикс24, позволил нам выявить необходимые для интеграции инструменты, с помощью которых работа была максимально оптимизирована. Данное цифровое решение, позволило решить главную проблему при согласовании – потерю данных в связи с работой в нескольких цифровых платформах.

В ходе работы над созданием цифровой платформы были пройдены необходимые этапы:

- проанализирована потребность разработки и внедрения нового цифрового решения;
- выявлены ключевые инструменты, использованные в ходе настройки процесса;
- разработан автоматизированный бизнес – процесс, позволяющий сократить время согласования новых мероприятий в несколько раз;

- произведено тестирование, в ходе которого были выявлены аспекты, требующие улучшения бизнес - процесса

Также в процессе написания работы были предложены рекомендации по совершенствованию цифрового ландшафта.

Таким образом, была достигнута цель работы, заключающаяся в создании внедрении оптимизированного бизнес – процесса, который сможет повысить эффективность, а также минимизировать риск ошибок, возникающих в ходе работы согласующих сотрудников.

Также были выполнены все поставленные задачи:

- было проанализировано текущее состояние работы сотрудников;
- была разработана архитектура бизнес – процесса;
- были созданы и настроены оптимизированные бизнес – процессы;
- был внедрён цифровой ландшафт в работу компании;
- было произведено тестирование и отладка процесса;
- была произведена оценка эффективности внедрения;
- были даны рекомендации по дальнейшему улучшению работы бизнес – процесса.

Список использованных источников

1. Анэнни, М., и Кроуфорд К. Видеть, не зная: ограничения идеала прозрачности и его применение к алгоритмической подотчетности. Новые медиа и общество. - 2018 (20), С. 973–989.
2. Барри, А. Политические машины: управление технологическим обществом. Атлон Пресс. - 2018 - №1
3. Безлатный, Д. В. Психология в рекламе: искусство манипуляции общественным сознанием. — М.: ООО Ваш полиграфический партнер, 2011. — 236 с
4. Джейми Коффи. Что такое цифровой ландшафт? Оцените свою стратегию уже сегодня – 2024 С. 2-4
5. Интернет-портал «Lectera» [Электронный ресурс]. – режим доступа: <https://lectera.com/info/ru/> (дата обращения 03.01.2024).
6. Интернет-портал «Pinall» [Электронный ресурс]. – режим доступа: <https://pinall.ru/blog/vse-o-bitrix24> (дата обращения 03.01.2024).
7. Интернет-портал «Бизнес сообщество» [Электронный ресурс]. – режим доступа: <https://www.b-soc.ru/blogs/> (дата обращения 03.01.2024).
8. Интернет-портал «Добрый город Петербург» [Электронный ресурс]. – режим доступа: <https://dobrygorodspb.ru/about> (дата обращения 03.01.2024).
9. Интернет-портал «Сбер Вместе» [Электронный ресурс]. – режим доступа: <https://today.sberbankvmeste.ru> (дата обращения 03.01.2024).
10. Интернет-портал «Х5 Вместе» [Электронный ресурс]. – режим доступа: <https://x5vmeste.ru/initiatives/community-centers/> (дата обращения 03.01.2024).
11. Интернет-портал «Х5» [Электронный ресурс]. – режим доступа: <https://esg.x5.ru/ru/news/> (дата обращения 03.01.2024).
12. Картографирование новых цифровых ландшафтов [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.tandfonline.com/> (дата обращения 20.03.24).

13. Керр, А., Барри, М., и Келлехер, Д. Д. Ожидания от искусственного интеллекта и перформативность этики: последствия для управления коммуникациями. Большие данные и общество – 2020 - №2
14. Луптон, Д. Цифровая социология. Рутледж. – 2014 - №3
15. Мугаева Е.В. Цифровизация как современный вектор развития менеджмента. Естественно-гуманитарные исследования 2021. №36 (4). С. 194-197.
16. Национальный проект «Цифровая экономика» [Электронный ресурс]. URL: <https://xn--80aapampemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/projects/tsifrovaya-ekonomika> (дата обращения 10.06.2024).
17. Описание бизнес-процессов «Как есть» (AS IS) и «Как должно быть» (TO BE) [Электронный ресурс]. - URL: <https://trinion.org/blog/opisanie-biznes-processov-kak-est-as-is-i-kak-dolzno-byt-to-be> (дата обращения 10.06.2024).
18. Орехин П., Ульянов Н. Цифровизация идет пунктиром // Эксперт. 2019. № 22. С. 28 - 31.
19. Официальный сайт «Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации». [Электронный ресурс] Fundamental-reserch.ru: информ. – справочный портал. <https://digital.gov.ru/ru/>.
20. Официальный сайт BPMN [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.bpmn.org/> (дата обращения 10.06.2024).
21. Понимание цифрового ландшафта: ориентироваться в онлайн-мире с ответственностью [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.cybercitizenship.org/> (дата обращения 20.03.24).
22. Российские CRM – системы [Электронный ресурс]. – URL: <https://okocrm.com/blog/rossijskie-crm-sistemy/> (дата обращения 03.01.2024).
23. Сапунов А.В. Инновационное управление организацией с применением цифровых технологий. Вестник академии знаний. 2023 №54 (1). С. 406-408

24. Сапунов А.В., Сапунова Т.А. Формирование современных цифровых технологий в процессах производства. Вестник академии знаний. 2022 №53(6). С. 244-246.

25. Стратегия цифровой трансформации: написать, чтобы выполнить. [Электронный ресурс]. - URL: <https://strategy.cdto.ranepa.ru> (дата обращения 10.06.2024).

26. Цифровая трансформация [Электронный ресурс]. – режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/Цифровая_трансформация (дата обращения 03.01.2024).

27. Цифровая трансформация в России — 2020 [Электронный ресурс]. URL:<https://drive.google.com/file/d/1xVK4lSanDZSCN6kGAHXikrGoKgpVlcwN/view> (дата обращения 11.06.2024).

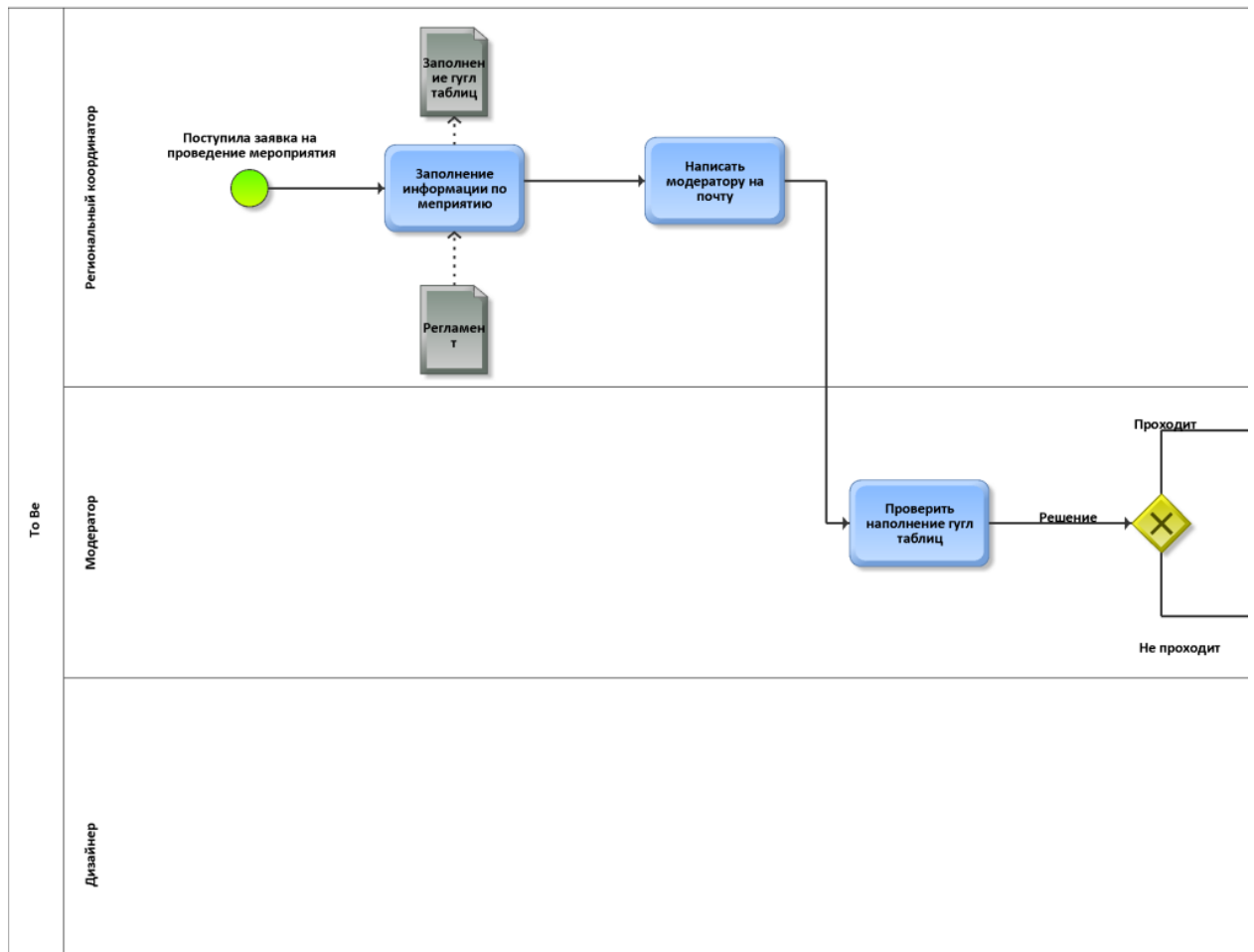
28. Что такое цифровой ландшафт? [Электронный ресурс]. – URL: <https://phoenixnap.com/> (дата обращения 20.03.24).

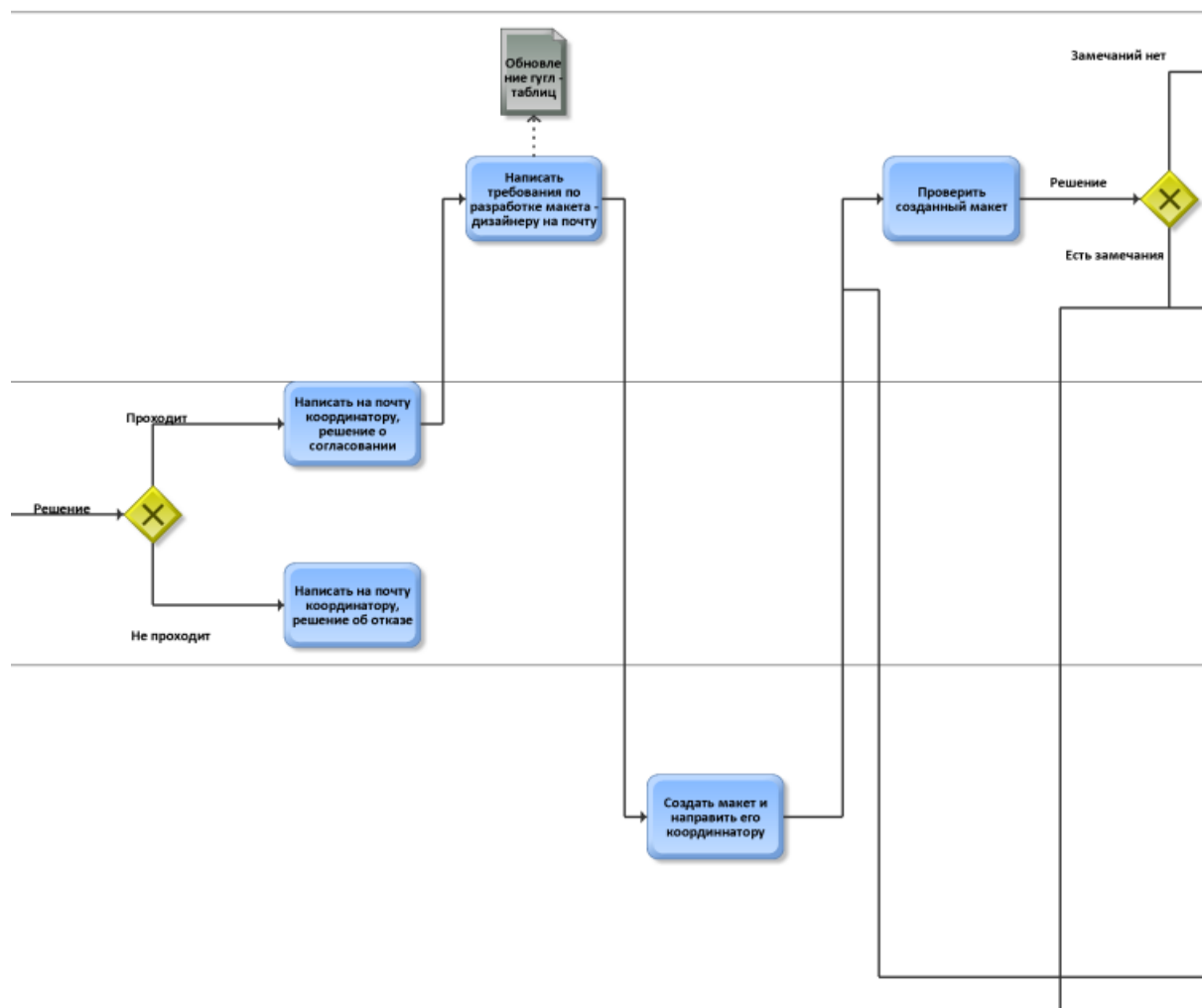
29. Что такое цифровой ландшафт? Agile: что это такое и где используется, принципы методологии [Электронный ресурс]. – URL: <https://practicum.yandex.ru/> (дата обращения 20.03.24).

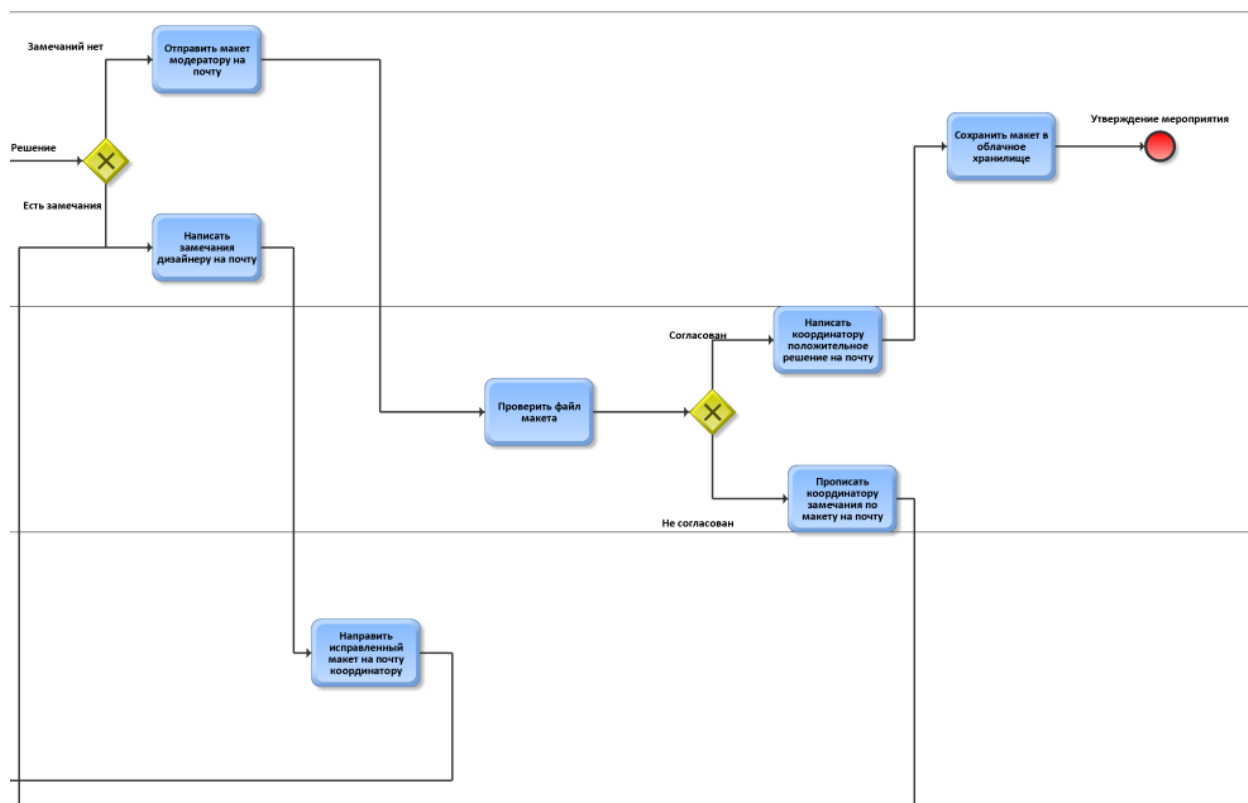
30. Эш, Дж., Китчин, Р., и Лещински, А. Цифровая география. Мудрец. – 2019 – №1 С 56.

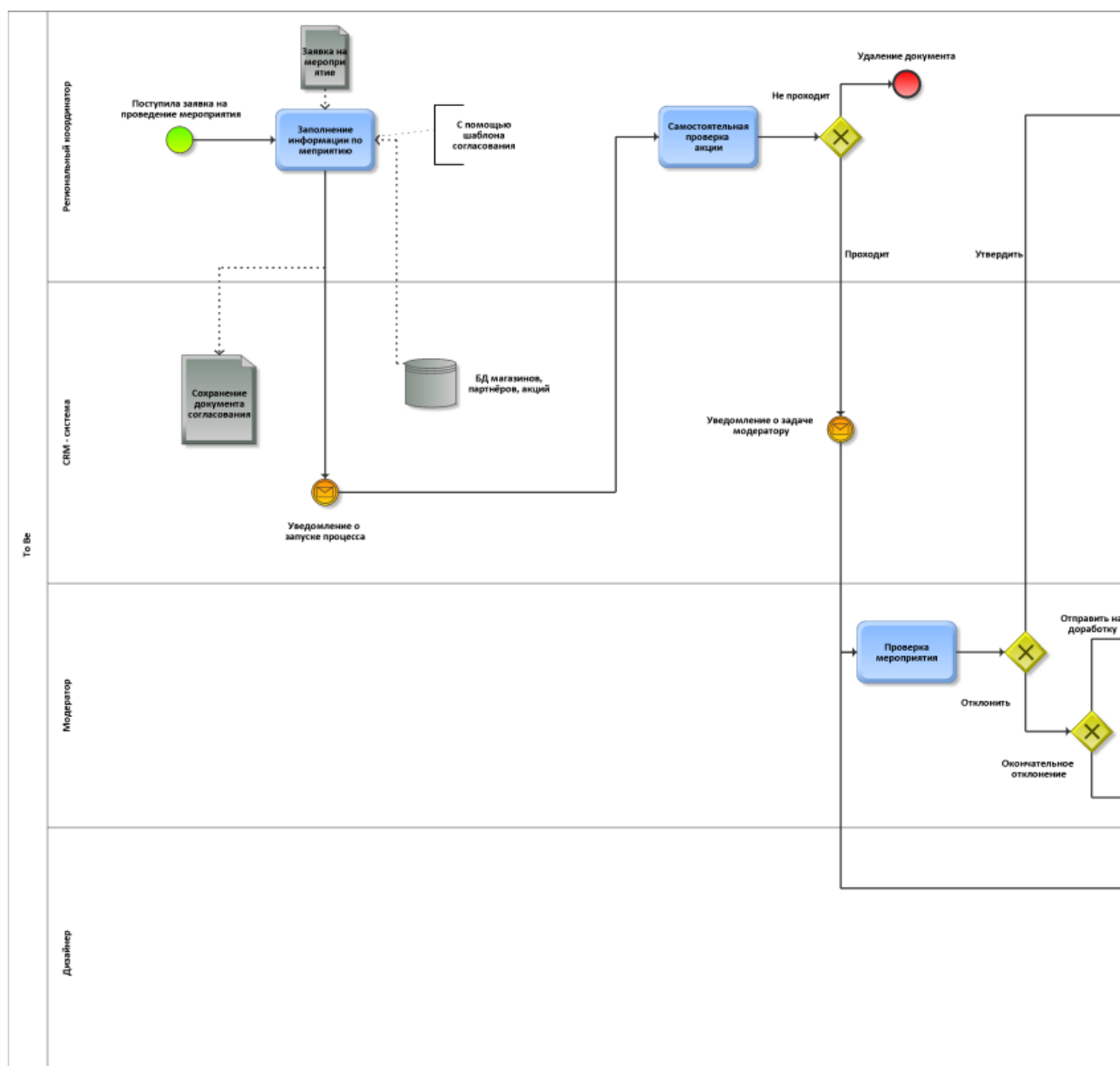
Приложения

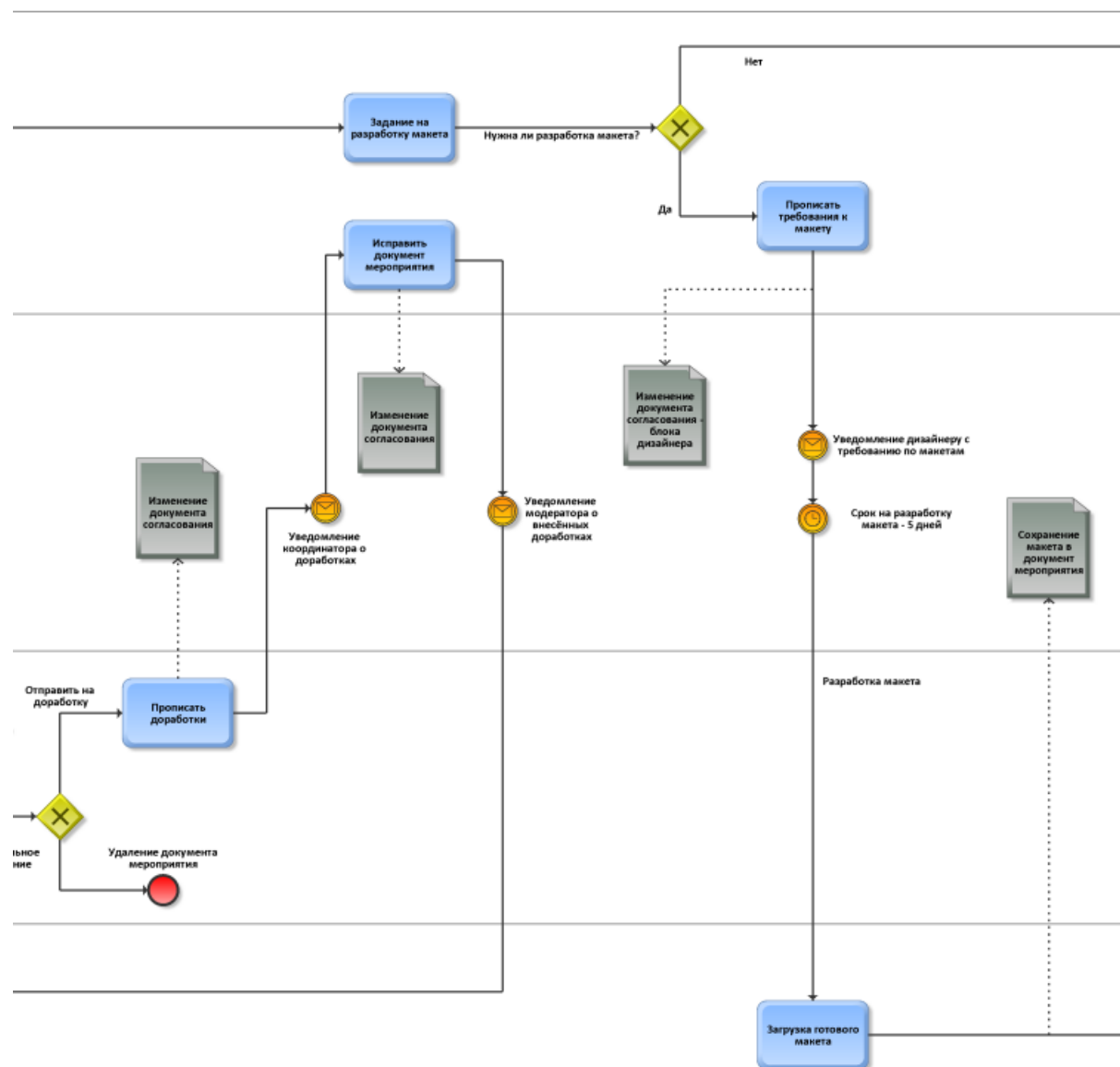
Приложение А – Бизнес – модель «AS – IS»

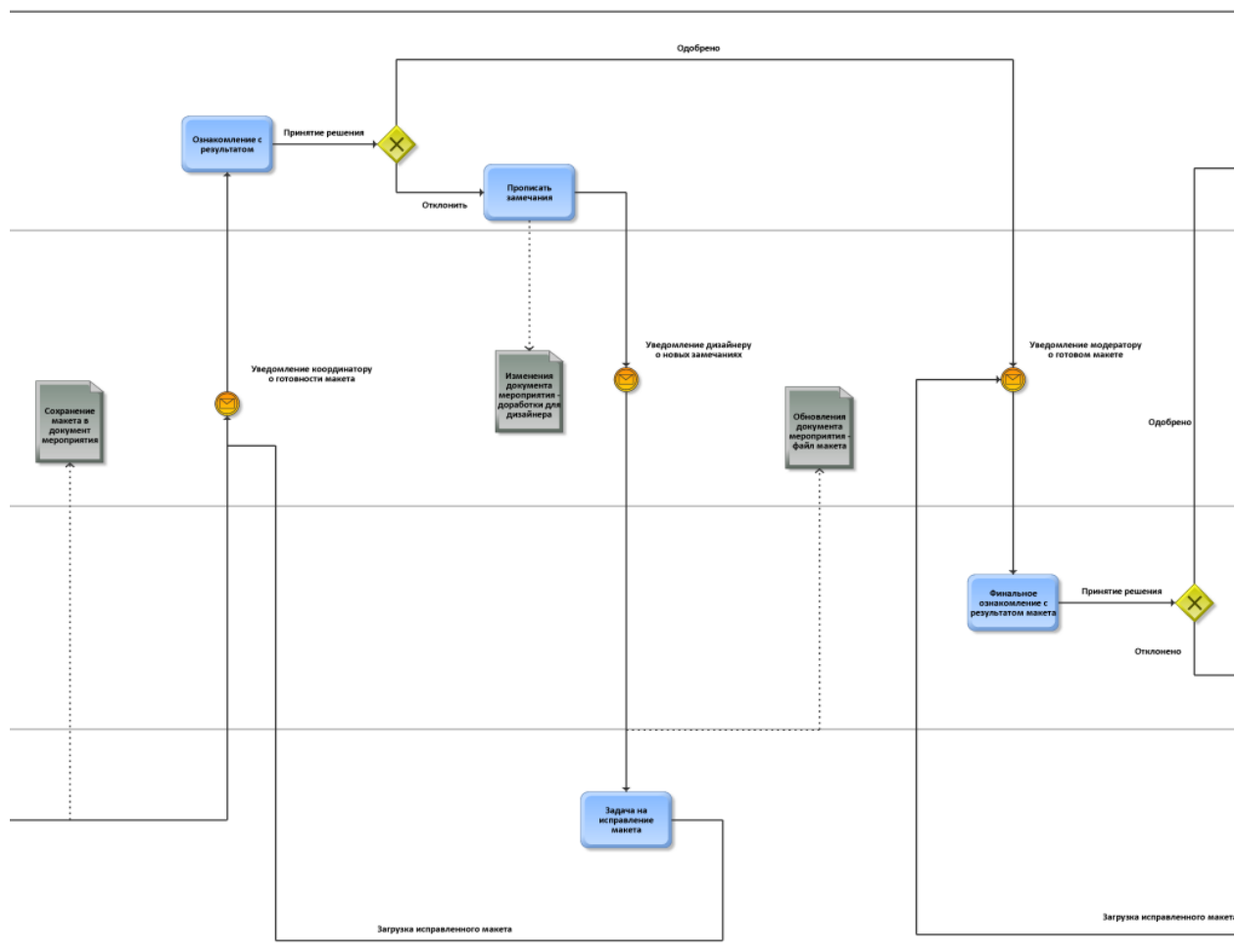


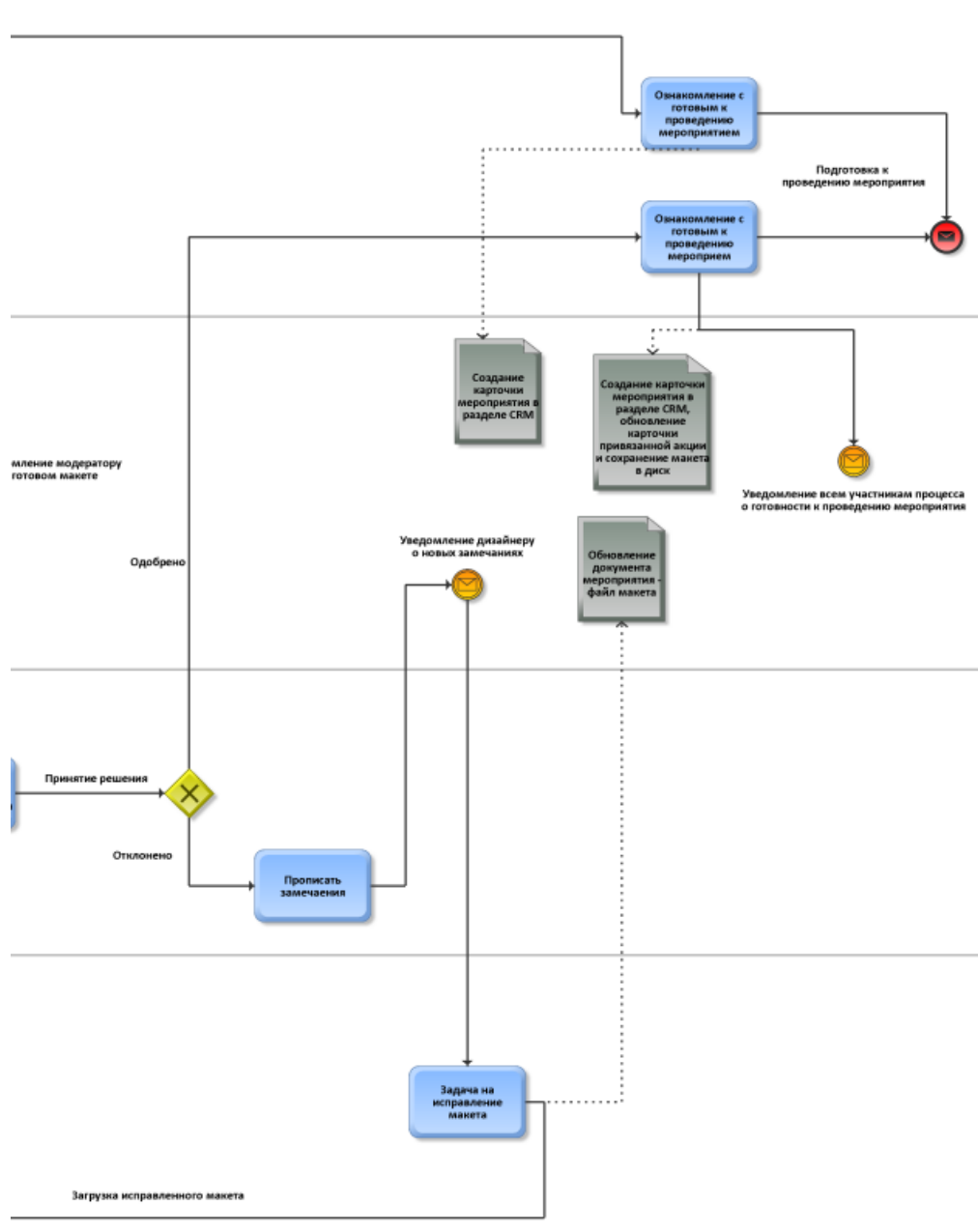












Ректору ПГУ А.Д. Гулякову
студента 4 курса очной формы обучения
направление подготовки (специальность) 38.03.05
«Бизнес-информатика»
направленность (профиль/специализация/магистерская
программа) Цифровые технологии в экономике и
бизнесе
Косичкина Ефима Андреевича

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу разрешить выполнение выпускной квалификационной работы в форме
стартапа (бизнес-проекта) по следующей теме:

Бизнес-проект «Разработка цифрового ландшафта клиента ООО «Инпроджест»»

Обоснование целесообразности разработки для практического применения в
соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте
профессиональной деятельности, предлагаемой мной темы:

Внедрение цифрового ландшафта, позволит улучшить внутреннее взаимодействие сотрудников компании.
С помощью цифровых инструментов, сотрудники смогут эффективнее работать над совместными проектами,
обмениваться информацией и ресурсами, следить за ходом выполнения задач и координировать свои действия.

2. 10. 2023



Ректору Пензенского
государственного университета
А. Д. Гулякову
студента 4 курса ИЭиУ
очной формы обучения
Косичкина Ефима Андреевича

ЗАЯВЛЕНИЕ

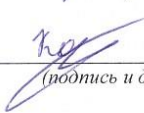
Я, Косичкин Ефим Андреевич, студент 4 курса очной формы обучения направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль «Цифровые технологии в экономике и бизнесе», прошу провести проверку с использованием системы «Антиплагиат» выпускной квалификационной работы на тему *Бизнес-проект «Разработка цифрового ландшафта клиента ООО «Инпроджект»»* выполненной мной самостоятельно, на содержание элементов плагиата.

Все прямые заимствования из печатных и электронных источников, а также из защищенных ранее выпускных квалификационных работ, кандидатских и докторских диссертаций имеют соответствующие ссылки.

Я ознакомлен с действующим Стандартом университета «Выпускная квалификационная работа обучающихся по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата», согласно которому обнаружение плагиата является основанием для недопуска ВКР к защите и отчисления из университета.

ВКР представлена на проверку 06 июня 2024г.

Руководитель ВКР  Тусков А. А.

Студент (ка)  _____
(подпись и дата)

Протокол

проверки на оригинальность в системе «Антиплагиат» выпускной квалификационной работы на тему «Бизнес-проект «Разработка цифрового ландшафта клиента ООО «Инпроджест»» студента 4 курса Косичкина Ефима Андреевича направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль «Цифровые технологии в экономике в бизнесе».

Руководитель выпускной квалификационной работы Тусков Андрей Анатольевич



Отчет предоставлен сервисом
«Антиплагиат» - <http://npsu.antiplagiat.ru>



Отчет о проверке

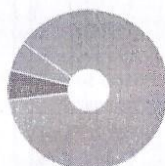
Автор: Тусков А.А.

Название документа: Diplom_Kosichkin

Проверяющий: Толмачева Валерия Андреевна

Организация: Пензенский государственный университет

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕРКИ



Совпадения:
5,75%



Цитирование:
6,32%



Оригинальность:
87,93%



Самоцитирование:
0%



«Совпадения», «Цитирование», «Самоцитирование», «Оригинальность» являются отдельными показателями, отображаемыми в процентах и в сумме дают 100%, что соответствует проверенному тексту документа.

- Совпадения** — фрагменты проверяемого текста, полностью или частично сходные с найденными источниками, за исключением фрагментов, которые система отнесла к цитированию или самоцитированию. Показатель «Совпадения» — это доля фрагментов проверяемого текста, отнесенных к совпадениям, в общем объеме текста.
- Самоцитирование** — фрагменты проверяемого текста, совпадающие или почти совпадающие с фрагментом текста источника, автором или соавтором которого является автор проверяемого документа. Показатель «Самоцитирование» — это доля фрагментов текста, отнесенных к самоцитированию, в общем объеме текста.
- Цитирование** — фрагменты проверяемого текста, которые не являются авторскими, но которые система отнесла к корректно оформленным. Цитированием относятся также шаблоны фраз, библиографические фрагменты текста, найденные модулем поиска «СПС Гарант: нормативно-правовая документация». Показатель «Цитирование» — это доля фрагментов проверяемого текста, отнесенных к цитированию, в общем объеме текста.
- Текстовое пересечение** — фрагмент текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника.
- Источники** — документ, проиндексированный в системе и содержащийся в модуле поиска, по которому проводится проверка.
- Оригинальный текст** — фрагменты проверяемого текста, не обнаруженные ни в одном источнике и не отмеченные ни одним из модулей поиска. Показатель «Оригинальность» — это доля фрагментов проверяемого текста, отнесенных к оригинальному тексту, в общем объеме текста.

Обращаем Ваше внимание, что система находит текстовые совпадения проверяемого документа с проиндексированными в системе источниками. При этом система является вспомогательным инструментом, определение корректности и правомерности совпадений или цитирований, а также авторства текстовых фрагментов проверяемого документа остается в компетенции проверяющего.

ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Номер документа: 109

Тип документа: Не указано

Дата проверки: 13.06.2024 13:48:15

Дата корректировки: Нет

Количество страниц: 85

Символов в тексте: 84182

Слов в тексте: 10131

Число предложений: 1886

Комментарий: не указано

06 июня 2024г.

А. А. Тусков

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

студента: Косичкина Ефима Андреевича
выполненную на тему: «Бизнес-проект «Разработка цифрового ландшафта клиента ООО «Инпроджект»»

Основные позиции для оценки качества работы студента в период выполнения ВКР и компоненты оцениваемых компетенций		Оценка (0...5)
1. Отношение к работе (самостоятельность, инициативность, творческое отношение, ответственность)		5
ОПК-4	способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и нести за них ответственность	
2. Ритмичность работы (регулярность посещения консультаций руководителя, выполнение основных этапов работы в плановые сроки)		5
ПК-9	способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта	
3. Подготовленность к выполнению работы по базовым дисциплинам профиля подготовки и качество аналитической работы		5
ПК-2	способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов	
ПК-3	способность выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами	
ПК-4	способность на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты	
ПК-5	способность анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать ее для принятия управленческих решений	
ПК-11	способность критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений, разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и социально-экономических последствий	
4. Оценка работы в период оформления пояснительной записки (самостоятельность, степень участия руководителя, количество исправлений, сделанных по замечаниям руководителя)		5
ПК-10	способность использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	
5. Полнота источников информации по теме ВКР, их актуальность, соответствие теме, наличие и полнота ссылок на используемые источники		5
ОПК-1	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	
6. Качество и объем сбора, анализа и обработки данных		5
ОПК-2	способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач	
ПК-1	способность собирать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов	
ПК-6	способность анализировать и интерпретировать данные отечественной и зарубежной статистики о социально-экономических процессах и явлениях, выявлять тенденции изменения социально-экономических показателей	
ПК-7	способность, используя отечественные и зарубежные источники информации, собирать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет	
7. Степень владения и применения информационных технологий		5
ОПК-3	способность выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, проанализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы	
ПК-8	способность использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии	

Целесообразность дальнейшего обучения студента в магистратуре:
рекомендовать к поступлению в магистратуру

Дополнительные замечания: _____

Руководитель:

Доцент кафедры «Цифровая экономика»
(должность)

«07» июня 2024 г.


(подпись)

Тусков А.А.

(ФИО)

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу в форме стартапа (бизнес-проекта)
студента гр. 20ЭЧ1 направления подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика»
профиль «Цифровые технологии в экономике и бизнесе»

Косичкина Ефима Андреевича

Бизнес-проект «Разработка цифрового ландшафта клиента ООО
«Инпроджект»»

На сегодняшний день, цифровые решения играют важную роль в оптимизации работы организаций и улучшении взаимодействия между сотрудниками. Цифровой ландшафт - это интегрированная система, объединяющая различные аспекты работы организации для повышения эффективности бизнес-процессов и улучшения коммуникации сотрудников. Реализация цифрового ландшафта включает применение передовых технологий и инструментов с целью создания единого информационного пространства, обеспечения оперативного доступа к данным, автоматизации рутинных задач и повышения уровня управления.

Цифровой ландшафт помогает организациям адаптироваться к современным требованиям, предоставляя возможность эффективно решать поставленные задачи. Его внедрение способствует снижению барьеров, связанных с отсутствием централизованности данных и неоптимальной организацией процессов, что в свою очередь способствует лучшей координации и производительности работы персонала.

Основное содержание работы:

Основной акцент данной работы сделан на исследовании и внедрении цифрового ландшафта для клиента «ООО Инпроджект». Основное внимание уделено теоретическим аспектам цифрового ландшафта и его значения для современных бизнес-процессов и управления. Исследованы ключевые технологии, проанализирована структура и процессы внутри организации. Предложены рекомендации по дальнейшему развитию цифровой трансформации, а также проведено внедрение цифрового ландшафта в работу организации с последующим анализом работы системы и показателей эффективности.

Основные достоинства и недостатки работы:

Среди основных достоинств и недостатков данной работы стоит отметить проведенное исследование с целью внедрения цифрового ландшафта для оптимизации работы клиента и улучшения работы благотворительных организаций. Предложенное в рамках проекта внедрение CRM-системы позволит автоматизировать внутренние процессы управления, улучшить анализ данных, коммуникацию и координацию внутри компании, что в итоге повысит эффективность работы сотрудников и улучшит координацию бизнес-процессов.

В дополнение к этому, предполагается создать цифровой ландшафт, включающий веб-портал с доступом к информации о компании и магазинах, с которыми работают сотрудники, а также инструкциями по работе.

Положительным аспектом является коммерческая составляющая предложенного цифрового решения.

Заключение о ВКР:

1. Теоретическое и практическое значение:

Представленная работа значительно углубляет теоретическую составляющую цифрового ландшафта. Предложенное решение успешно внедрено в работу клиента организации, эффективность которого доказана, и может быть рекомендовано для распространения через различные каналы продаж.

2. Соответствие работы квалификационным требованиям и оценке: выпускная квалификационная работа в форме стартапа (бизнес-проекта) Косичкина Ефима Андреевича Бизнес-проект «Разработка цифрового ландшафта клиента ООО «Инпроджект»» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика», заслуживает оценки «отлично», а ее автор – присвоения квалификации «бакалавр».

Рецензент:

Финогеев Егор Алексеевич,
генеральный директор
ООО "Инпроджект"



РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу в форме стартапа (бизнес-проекта)
студента гр. 20ЭЧ1 направления подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика»
профиль «Цифровые технологии в экономике и бизнесе»

Косичкина Ефима Андреевича

Бизнес-проект «Разработка цифрового ландшафта клиента ООО
«Инпроджект»»

В современном мире доступность цифровых решений играет ключевую роль в оптимизации работы организаций и улучшении взаимодействия сотрудников. Цифровой ландшафт представляет собой интегрированную систему, которая объединяет различные аспекты работы организации, улучшая взаимодействие сотрудников и эффективность бизнес-процессов. Внедрение такого ландшафта включает использование передовых технологий и инструментов для создания единого информационного пространства, обеспечивающего оперативный доступ к данным, автоматизацию рутинных задач и повышение прозрачности управления.

Цифровой ландшафт позволяет организации адаптироваться к современным требованиям и вызовам, обеспечивая эффективность выполнения задач. Внедрение цифрового ландшафта позволяет снизить барьеры, связанные с разрозненностью данных и неэффективностью процессов, обеспечивая более слаженную и продуктивную работу команды.

Основное содержание работы:

Представленная работа посвящена исследованию и внедрению цифрового ландшафта клиенту «ООО Инпроджект». Основное внимание уделено теоретическим основам цифрового ландшафта, его роли для современных бизнес-процессов и управления. Исследованы ключевые технологии для создания цифрового ландшафта. Проанализирована архитектура организации, включая структуру, иерархию, отделы и процессы внутри организации. Предложены рекомендации по дальнейшему развитию и совершенствованию цифровой трансформации. Проведено внедрение системы цифрового ландшафта в работу организации. Представлен анализ работы системы и показатели эффективности внедрения.

Основные достоинства и недостатки работы:

В рамках выпускной квалификационной работы было проведено исследование, целью которого являлось создание и внедрение цифрового ландшафта для улучшения работы клиента ООО "Инпроджект" и повышения уровня работы благотворительных фондов. Проект ставит перед собой задачу оптимизации бизнес-процессов компании, улучшения взаимодействия внутри коллектива и повышения эффективности труда персонала.

Одним из ключевых элементов проекта является внедрение CRM-системы, которая позволит автоматизировать процессы внутреннего управления и улучшить аналитику данных. CRM-система также поможет оптимизировать внутреннюю коммуникацию и координацию действий внутри

компании, что приведет к более эффективной работе сотрудников и улучшению координации бизнес-процессов.

Кроме того, в рамках проекта, автор предполагает создание цифрового ландшафта, который будет включать в себя разработку веб-портала, предоставлять сотрудникам доступ к информации о компании, базе всех магазинов, с которыми работает клиент и инструкциям для работы.

Положительным моментом является коммерческая составляющая предложенного цифрового решения.

Заключение о ВКР:

1. Теоретическое и практическое значение:

Представленная работа существенно расширяет теоретическую составляющую цифрового ландшафта. Предложенное цифровое решение внедрено в деятельность клиента организации, доказало свою эффективность и может быть рекомендовано для дальнейшего тиражирования через различные каналы сбыта.

2. Соответствие работы квалификационным требованиям и оценке:

выпускная квалификационная работа в форме стартапа (бизнес-проекта) Косичкина Ефима Андреевича Бизнес-проект «Разработка цифрового ландшафта клиента ООО «Инпроджект»» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика», заслуживает оценки «отлично», а ее автор – присвоения квалификации «бакалавр».

Рецензент:

Захаров Александр Павлович,

к.э.н.,

Начальник отдела по работе с корпоративными клиентами лесной промышленности и АПК

Пензенского отделения №8624 ПАО Сбербанк



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра «Цифровая экономика»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 Калачев О. А.
«06» 06 2024 г.

Студент Косичкин Ефим Андреевич

Направление подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика»

Направленность (профиль) Цифровые технологии в экономике и бизнесе

Форма обучения: очная

1. Тема: Бизнес-проект «Разработка цифрового ландшафта клиента ООО «Инпроджект»»

Тема одобрена экспертной комиссией и утверждена приказом ректора
от «13» 10 20 23 г. № 1034/а/с.

2. Срок представления работы к защите « 06 » 06 20 24 г.

3. Общая часть ВКР:

Подготовка компьютерной презентации бизнес-проекта (стартапа).

4. Индивидуальная часть ВКР:

Исходные данные:

Актуальность исследования. В современном мире разработка и внедрение цифрового ландшафта является актуальным решением, так как цифровизация бизнес-процессов становится неотъемлемой частью успешной деятельности компаний. Разработка цифрового ландшафта позволяет оптимизировать работу сотрудников, обеспечивая им доступ к информации, инструментам и ресурсам, необходимым для эффективного выполнения задач. С учетом быстрого развития технологий и увеличения объема данных, обрабатываемых в рамках деятельности компаний, цифровой ландшафт становится ключевым инструментом современного бизнес-менеджмента. Он способствует улучшению коммуникации между сотрудниками, повышению производительности и эффективности рабочих процессов, а также сокращению временных затрат на выполнение задач. Данная работа представляет собой актуальное исследовательское направление, способное принести значительную пользу клиенту ООО «Инпроджект» и повысить эффективность его работы.

Научная новизна. Научная новизна данного проекта заключается в разработке и внедрении цифрового ландшафта для клиента ООО «Инпроджект», направленного на оптимизацию внутренних процессов взаимодействия сотрудников. Основной инновационной составляющей является внедрение CRM-системы, которая обеспечит интеграцию и автоматизацию различных аспектов работы компании. CRM-система будет служить единым источником актуальных данных о сотрудниках, проектах и внутренних процессах, что значительно снизит вероятность ошибок и потери информации. Система

позволит автоматизировать многие рутинные задачи, такие как обработка заявок на мероприятия, отслеживание выполнения проектов, взаимодействие с партнёрами и постановка задач. Внедрение CRM-системы обеспечит возможность мониторинга и анализа всех ключевых показателей деятельности компании в режиме реального времени, что повысит прозрачность и позволит более эффективно управлять ресурсами. Цифровой ландшафт способствует созданию единой рабочей среды, где сотрудники могут легко обмениваться информацией, координировать действия и совместно решать задачи, что в итоге повышает продуктивность и эффективность командной работы. Разработка и внедрение CRM-системы клиенту ООО «Инпроджект» не только способствует улучшению взаимодействия сотрудников, но и представляет собой значительный шаг вперед в области управления бизнес-процессами, что обуславливает высокую научную и практическую значимость проекта.

Цель работы заключается в разработке и внедрении цифрового ландшафта для клиента ООО «Инпроджект», направленного на оптимизацию взаимодействия сотрудников и улучшение управления бизнес-процессами.

Содержание пояснительной записки ВКР (по разделам):

1. Теоретически основы цифрового ландшафта организации
 - 1.1 Понятие цифрового ландшафта организации: значение цифрового ландшафта для современных бизнес-процессов и управления организацией
 - 1.2 Процессы управления цифровым ландшафтом
 - 1.3 Исследование ключевых технологий, используемых для создания цифрового ландшафта
2. Анализ архитектуры организации
 - 2.1 Анализ структуры организации: иерархия, отделы, функциональные обязанности
 - 2.2 Оценка процессов внутри организации: коммуникация, принятие решений, управление проектами
3. Интеграция цифрового ландшафта клиенту «ООО Инпроджект»
 - 3.1 Рекомендации по дальнейшему развитию и совершенствованию цифровой трансформации
 - 3.2 Внедрение системы в работу организации клиента «ООО Инпроджект»
 - 3.3 Анализ работы и показатели эффективности внедрения

Руководитель ВКР

Доцент кафедры «Цифровая экономика»



Тусков А.А.

Консультант

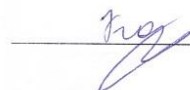
Генеральный директор

ООО "Инпроджект"



Финогеев Е.А.

Задание принял к исполнению



Косичкин Е.А.