

УДК 004

АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ГОСТИНИЦЫ «ПОЛИТЕХ» С ПОМОЩЬЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Селиванов П.Д., студент гр. ПИБ-141, IV курс

Научный руководитель: Тайлакова А.А., ст. преподаватель
Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

В данной работе рассматриваются процессы анализа и автоматизации бизнес-процессов гостиницы «Политех» с применением информационных технологий.

Автоматизация бизнес-процессов может осуществляться различными способами, с разными степенями влияния на экономию ресурсов предприятия. Один из основных способов – это применение информационных технологий, так как он позволяет добиться наилучшего результата.

Бизнес-процесс – это совокупность взаимосвязанных мероприятий или задач, направленных на создание определённого продукта или услуги для потребителей. В качестве графического описания деятельности применяются блок-схемы бизнес-процессов [1]. Работу любого предприятия можно рассматривать как совокупность бизнес-процессов, связанных между собой. Условно все бизнес-процессы можно поделить на 4 вида, это:

- основные (ключевые) бизнес-процессы, направленные на создание ценности услуги или товаров для покупателей и повышающие их стоимость на промежуточной ступени создания (к примеру, монтажа, производства, разработки);
- поддерживающие бизнес-процессы, нацеленные на то, чтобы предоставлять нужные для ключевых процессов ресурсы, а также обеспечивать инфраструктуру компании (речь здесь может идти об управлении ресурсами, обработке информации и обслуживании);
- процессы развития, обеспечивающие усовершенствование работы компании в будущем; в рамках данных бизнес-процессов обучается и повышает свою квалификацию персонал, происходит планирование дальнейшей деятельности;
- управляющие бизнес-процессы, направленные на решение задач компании путем планирования, мотивации и обучения персонала, оперативного управления.

Автоматизация бизнес-процессов на предприятии ведёт к снижению затрат, а также позволяет достичь:

- Снижения числа ошибок
- Увеличение скорости проведения операций в рамках цикла
- Повышения производительности работы на предприятии

- Высокой точности проводимых операций и скорость принятия решений
- Уменьшения издержек времени, которое тратится на выполнение работ
- Снижения возможного количества вариантов результатов
- Выполнения нескольких операций в параллельном режиме [2]

В начале изучения вопроса автоматизации на предприятии нужно определить бизнес-процессы. Для этого был проведен опрос лиц, задействованных в работе с обслуживанием клиентов, полученная информация была проанализирована и структурирована.

В процессе анализа были выявлены основные бизнес-процессы:

- бронирование номера
- поиск номера по критериям

Данные бизнес-процессы относятся к условной группе «поддерживающие бизнес-процессы».

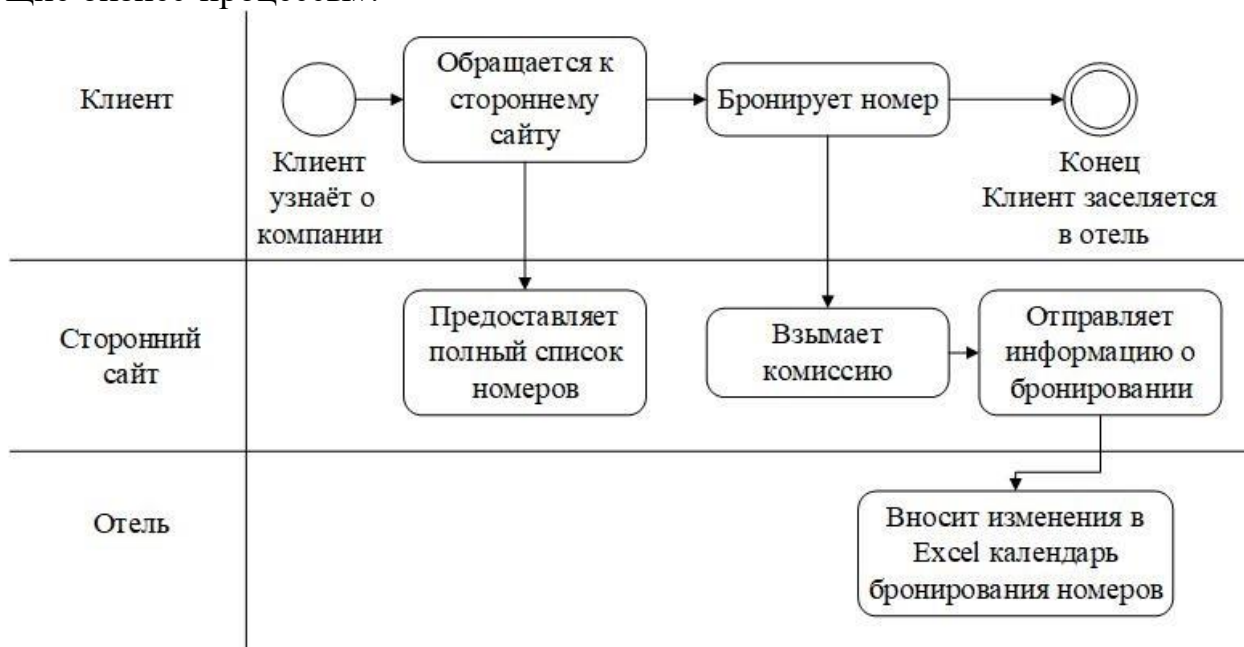


Рисунок 1 – Схема бизнес-процессов

В данный момент бизнес-процесс «Бронирование номера» уже автоматизирован с помощью стороннего сайта, но это решение не является оптимальным, так как сторонний сайт взывает комиссию от 6% до 10% за каждое бронирование, в зависимости от способа оплаты, не предоставляет инструментов для удобного поиска номеров и просмотра календаря бронирования номеров.

Чтобы уменьшить потери ресурсов при бронировании номера онлайн, и получить гибкость в настройке ресурса, предоставляющего услуги бронирования, было решено разработать собственный сайт, в котором будут реализованы следующие функции:

- информирование клиента
- удобный поиск номера по критериям
- бронирование номера

- панель администратора, позволяющая просматривать календарь бронирования

В качестве основы сайта было решено использовать CMS систему MODX. MODX – это бесплатная профессиональная система управления контентом (CMS) и фреймворк для веб-приложений, предназначенная для обеспечения и организации совместного процесса создания, редактирования и управления контентом сайтов [3].

В качестве платёжной системы было принято выбрать «Тинькофф», так как он взимает комиссию от 2,8% до 5%, в зависимости от способа платежа, что значительно меньше текущего стороннего сайта.

После реализации сайта схема бизнес-процесса будет выглядеть следующим образом:

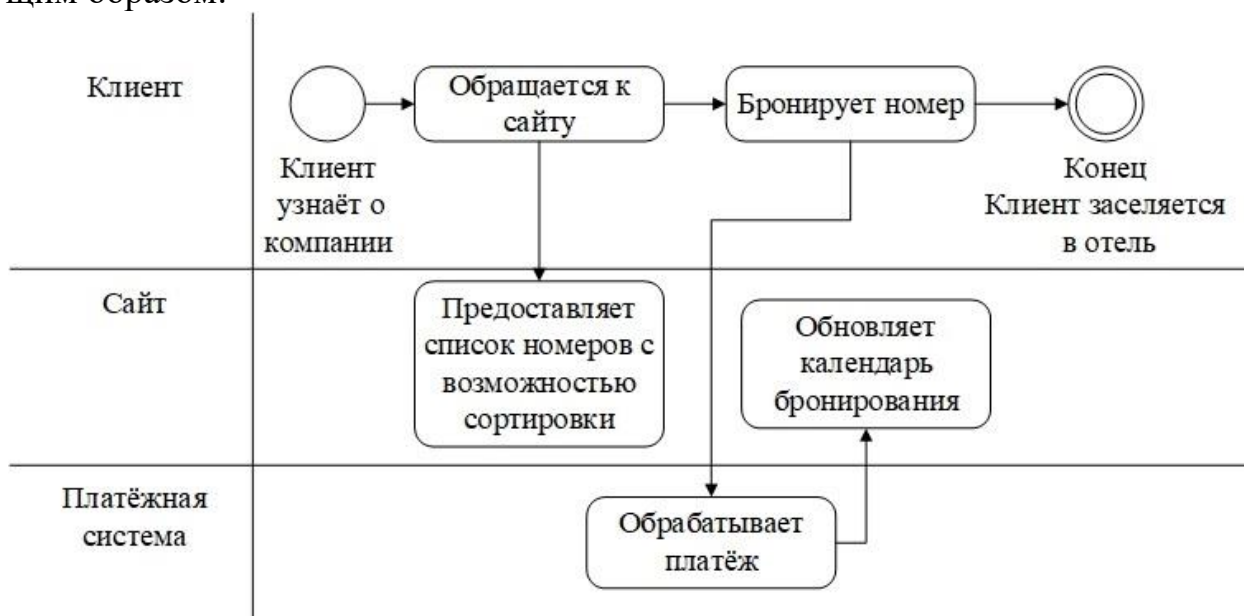


Рисунок 2 – Схема бизнес-процессов после автоматизации
Анализ полученной схемы показывает следующие улучшения:

- больше не нужно вручную вести календарь бронирования
- комиссия при онлайн оплате уменьшилась в среднем на 4,1%

Список литературы:

1. Кинзябулатов, Р. CRM. Подробно и по делу. Редакция 1 / Р. Кинзябулатов. – М.: Litres, 2018. – 245 с.
2. Коммерческий директор [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.kom-dir.ru/article/1805-avtomatizatsiya-biznes-protsessov>. - Автоматизация бизнес-процессов: подготовка и внедрение. – (Дата обращения: 21.03.2018).
3. MODX [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://modx.ru>. – MODX. – (Дата обращения: 21.03.2018).