

РАЗРАБОТКА МЕТОДИКИ КОНТРОЛЛИНГА И АНАЛИЗА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ УЧЁТА ДОСТИЖЕНИЙ СОТРУДНИКОВ ЭНЕРГОСБЫТОВОЙ КОМПАНИИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕХНОЛОГИИ PROCESS MINING

Бочкарёва О.А.

(Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования “Национальный Исследовательский Университет ИТМО”)
Санкт-Петербург

Научный руководитель – д.э.н. профессор Максимова Т.Г.

(Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования “Национальный Исследовательский Университет ИТМО”)
Санкт-Петербург

Введение. Система контроллинга представляет собой интегрированную систему, которая объединяет все самые важные функции стратегического управления, включая координацию, планирование, учет, а также анализ хозяйственной деятельности и финансовый контроль. Такой Контроль может осуществляться посредством использования баг-трекинг-систем или ПО Process Mining

Для повышения эффективности любых бизнес-процессов важна их автоматизация, где преимуществом выступает возможность накопления больших объемов данных, необходимых для глубинного анализа. Полученные результаты помогают выявить достоверную картину бизнес-процессов, которая зачастую сильно отличается от предполагаемой. Именно этот результат достигается с применением технологии Process Mining посредством использования искусственного интеллекта. В энергосбытовой компании используются технологии баг-трекинга для контроля достижений сотрудников, что стало крайне неудобно и поэтому компания планирует перейти на методологию процессного управления для упрощения задачи.

Целью работы является исследование и анализ систем контроллинга бизнес-процессов организаций на основе методологий Agile, а также формирование представления о технологии Process Mining и её преимуществах. Составленный обзор ПО и сравнительный анализ станут основой для создания наиболее оптимального программного обеспечения процессного управления для энергосбытовой компании.

Первым этапом работы является анализ существующих баг-трекинг-систем и программного обеспечения технологии Process mining, а та же их сравнительный анализ для выявления явных преимуществ использования второго, и способных более удобно проводить контроллинг достижений сотрудников.

Второй этап работы – разностороннее изучение и анализ основных бизнес-процессов компании. Целью данного этапа является выявление причин возникновения узких мест в работе энергосбытовой компании.

Третий этап работы заключается в разработке оптимального программного обеспечения для процессного управления и контроля достижений сотрудников.

Выводы. В ходе исследования был проведен анализ ведущих сервисов баг-трекинга и Process mining, который показал, что проблема возникновения ошибок в системе является насущной, так как ее решение обеспечит создание идеального протекания всех бизнес-процессов в организации. При сравнительном анализе было выявлено, что для рассматриваемой энергосбытовой компании наиболее актуальным решением по оптимизации работы будет технология Process Mining. Компании, которые быстро внедрили данную технологию, добились высокой рентабельности инвестиций.

Автор: Бочкарёва О.А.

Научный руководитель: Максимова Т.Г.
