

Слайд 1

Уважаемый председатель, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы – **«Комплексный анализ логистической системы предприятия (на примере ПАО «Мобильные телесистемы»)»**.

Слайд 2

Целью работы является разработка на основании комплексного анализа логистической системы предприятия, логистической системы ПАО «МТС».

Задачи исследования представлены на слайде.

Слайд 3

Итак, публичное акционерное общество «Мобильные ТелеСистемы» (ПАО «МТС») - ведущая компания в России и странах СНГ по предоставлению услуг мобильной и фиксированной связи, доступа в интернет, кабельного и спутникового ТВ-вещания, цифровых сервисов и мобильных приложений, финансовых услуг и сервисов электронной коммерции, а также конвергентных ИТ-решений в сфере системной интеграции, интернета вещей, мониторинга, обработки данных и облачных вычислений. Для оценки качества системы логистики компании необходимо осуществить по различным критериям 5-балльную оценку компонентов.

Слайд 4

Далее оценка эффективности логистической системы ПАО «МТС» будет осуществляться методом сравнения. Так как основными конкурентами ПАО «МТС» в масштабах России являются федеральные операторы сотовой связи: Билайн (ПАО «Вымпел-Ком») и ПАО «МегаФон», информация об этих компаниях и будут использоваться в процессе оценки логистической системы ПАО «МТС». В таблице представлено сравнение предоставляемых услуг указанных компаний.

Слайд 5

Итак, проанализируем сильные и слабые стороны системы Универсального рабочего места кассира (УРМК), как информационно логистической системы, необходимо провести анализ каждой программы, в разрезе выполняемых функций организации. Исходя из анализа, который приведен в таблице можно сделать вывод, о том, что все необходимые функции в организации объединены в одной логистической системе под названием

УРМК. Необходимо заметить, что организация ставит перед собой цель увеличение товарной выручки, за счет продвижения более дорогого товара в кредит. Максимальная сумма кредита не может превышать 300 000 руб. Для продукта, который был выбран клиентом. В кредитных документах не допускается наличие ошибок и/или исправлений.

Слайд 6

Далее в верхней таблице представлены основные направления анализа логистических процессов ПАО «МТС». В нижней таблице представлены и проанализированы выполнение принципов планирования логистического сервиса ПАО «МТС». Как следует из данного анализа, разработка плана, как этап управления реализуется на практике. Указанное объясняется тем, что планирование логистики в организации осуществляется обособленным Департаментом. Кроме этого, в компании применяются современные информационные системы планирования и учета материалов и работ.

Слайд 7

Итак, ориентация на маркетинговые принципы управления является необходимым условием для выживания и развития современной компании. Конкурентоспособный потенциал предприятий все в большей мере обуславливается уровнем качества и количеством услуг, процесс оказания которых является неотъемлемой частью логистической системы. Проанализировав состояние логистической системы ПАО «МТС» с учетом полученной информации разработаны следующие мероприятия по совершенствованию логистической системы компании:

1. Формализация процессов сервисного обслуживания. Данное мероприятие должно сократить длительность операций и качество сервисного обслуживания. На рисунке представлена предлагаемая схема процесса сервисного обслуживания.
2. В процессе сервисного обслуживания предлагается вести анкету результативности обслуживания клиента. В таблице наглядно продемонстрированы основные данные, которые должна содержать анкета удовлетворенности клиента.

Слайд 8

Также предлагаются следующие мероприятия по оптимизации сервиса «личный кабинет»:

- сервис «личный кабинет» не предоставляет возможности клиенту изменить, прекратить или расторгнуть существующий договор, что причиняет значительные неудобства абонентам. Предлагается дополнить сервис «личный кабинет» опцией «Договор», которая предоставит

возможность абоненту изменить, прекратить или расторгнуть существующий договор.

- сервис «личный кабинет» так же не предоставляет возможности клиенту подать жалобу или претензию. Предлагается дополнить сервис «личный кабинет» опцией «Книга жалоб», которая предоставит возможность подать жалобу или претензию.

Слайд 9

В связи с тем, что программа будет внедрена на одном уровне с другими, такими как 1С или SBMS, это позволит сотруднику сократить время на формирование заявок, а так же упростит работу с самими кредитными договорами по их передаче, повысит эффективность информационно логистической системы организации. Рассмотрим схему информационно логистической системы для организации ПАО «МТС» на рисунке.

Слайд 10

Итак, программа Логистика документов, представляет собой совокупность всех информационных потоков для работы с кредитными продуктами в рамках деятельности ПАО «МТС», и включает в себя четыре раздела:

1. оформление заявки, раздел в котором сотруднику будут доступны сразу все три банка, что существенно сократит время на обслуживание клиента, а также повысит товарную выручку организации;
2. проверка статуса заявки, раздел в котором сотрудник сможет проверить результат рассмотрения анкеты клиента банка, распечатать договор для подписания;
3. реестры, раздел, в котором сам сотрудник формирует реестр для передачи кредитного договора в банк, в единой форме;
4. кредитные договоры, раздел, включающий себя информацию по истории кредитного договора.

Внедрение программы логистика документов в УРМК, дает возможность организации усовершенствовать информационно логистическую систему.

Слайд 11

Далее в таблице представлены решения по оценке в зависимости от показателей конкретного отдела. На сегодняшний момент начисление премий руководству и специалистам производится независимо от конечных результатов деятельности компании, помимо этого, премия выплачивается также в случае отрицательных результатов деятельности компании. Таким образом, итоговая сумма премии сотрудника коммерческого отдела будет зависеть от общих усилий отделов по выполнению плана, поддержанию отношений с традиционными заказчиками, а также поиска новых заказчиков.

Слайд 12

Итак, с целью повышения эффективности управления логистическими процессами можно предложить оптимизировать карту поставщиков, при этом проводить их выбор на основании ряда критериев, определяющих интегральную оценку качества поставок. В таблице указаны показатели, которые необходимо учитывать при выборе поставщиков. Для всех показателей используется 4-х балльная шкала - от 0 до 3 баллов.

Слайд 13

Таким образом, на сегодняшний день проблемы логистики остаются актуальными, успешное функционирование любой компании, ее конкурентоспособность зависит от построения логистической системы предприятия. В рамках данной работы предложены определенные мероприятия, способствующие совершенствованию логистической системы ПАО «МТС». Для того чтобы оценить эффективность предлагаемых мероприятий необходимо произвести анализ предложенных мероприятий, с точки зрения результативности и затрат необходимых для реализации предложенных мероприятий:

1. Логистизация процессов сервисного обслуживания, связанная с разработкой схемы-алгоритма - затрат не требует.
2. Заполнение анкеты удовлетворенности клиента и анкеты результативности обслуживания клиента - затрат не требует.
3. Оптимизация возможностей клиента в личном кабинете.
4. Внедрение программы логистика документов.
5. Применение на практике шкалы понятий и критериев оценки сотрудников.
6. Оптимизация карты поставщиков.
7. Объединение функций сбыта и обслуживание клиентов.
8. Перераспределение части логистических операций на аутсорсинг.

Таким образом, мероприятия, разработанные в рамках данной работы, имеют практическую целесообразность и направлены на качественное изменение логистического сервиса предприятия и которые могут быть рекомендовано к внедрению, так как в конечном итоге, даже не имея количественного выражения, будут способствовать улучшению финансового результата.

Слайд 14

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.