

«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему:

**«Комплексный анализ логистической системы
предприятия (на примере ПАО «Мобильные
телесистемы»))»**

Выполнил:

Научный руководитель:

Цель и задачи

Цель - разработка на основании комплексного анализа логистической системы предприятия, логистической системы ПАО «МТС».

Задачи:

1. рассмотреть теоретические основы организации логистической деятельности;
2. определить понятие и сущность логистической деятельности, ее элементы, функции и свойства;
3. выявить процессы поведения комплексного анализа логистической системы;
4. осуществить анализ логистической системы ПАО «МТС»;
5. определить эффективность моделирования логических систем.
6. разработать предложения по разработке и внедрению новой модели логистической системы;
7. определить экономическое обоснование эффективности предлагаемых мероприятий.

Диагностика логистической системы компании ПАО «МТС»

Показатели	Значение показателя				
	1	2	3	4	5
Маркетинг					
Доля рынка					+
Репутация фирмы				+	
Расходы по стимулированию			+		
Численность сбытового персонала		+			
Ценовая политика			+		
Средства для сбыта			+		
Качество обслуживания			+		
Число клиентов			+		
Качество данных о рынке				+	
Финансы					
Оценка структуры активов				+	
Инвестиционный рейтинг				+	
Доход на активы			+		
Норма прибыли			+		
Доход на вложенный капитал			+		
Производство и логистика					
Использование оборудования				+	
Производственные мощности				+	
Число занятых и выработка				+	
Система контроля качества					+
Общая производительность					+
Возможность расширения производства				+	
Срок службы оборудования				+	
Технология					
Применяемые стандарты					+
Новые продукты					+
Расходы на НИОКР		+			
Организация и управление					
Количество и средний разряд				+	
Скорость ответной реакции на изменения					+

Анализ предоставляемых услуг ПАО «МТС»

Предприяти е	Услуги									
	Мобильная связь	Фиксир ованная связь	Продажа мобильны х устройств и аксессуар ов	ТВ	Циф ров ые серв исы	Фин ансо вые услуг и	IT- услу ги	IoT- услу ги	Циф ров ые стра теги и	Элек трон ная торг овля
ПАО «МТС»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ПАО «МегаФон»	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+

Анализ программ, интегрированных в УРМК

Интегрированная программа	Описание	Функции
Поиск сценария	Через эту вкладку заключаются новые договора на обслуживание с физическими и юридическими лицами; оформление кредитных заявок	Оформление контрактов, получение выручки от новых абонентов; продажа товаров в кредит - увеличение товарной выручки от оборудования и аксессуаров
Корпоративный портал знаний	Содержит актуальную и архивную информацию о реализуемых услугах и продуктах компании	Сотрудники используют портал знаний для обслуживания клиентов, предоставляя тем самым достоверную информацию, и, достигая цель компании - счастливый клиент
1С предприятие	Предназначена для ведения торгово-складского учёта на предприятиях. Функциональные возможности управления отношениями с клиентами (CRM), а также возможность планирования продаж и закупок.	Оформление продаж; оформление заявок по клиентскому браку и контроль их выполнения; перемещение и приход товара; реализация финансовых услуг (переводов, лотерей, страхование)
SBMS / CRM-системы	Проект SBMS предопределен для ведения базы данных учета клиентов (организаций и лиц) обслуживаемых в компании, выдвинутых им счетов, заключенных соглашений, других свидетельств, товаров и услуг, сотрудников компании.	Создает автоматическую работу узла продаж, финансового узла и других отделов, участвующих в ходе продажи услуг клиентам.

Основные направления анализа логистических процессов ПАО «МТС»

№	Основные направления исследований	Выполн. (+) Не выполн. (-)
1	Анализ поведения потребителей	+
2	Анализ конкурентной среды	+
3	Анализ структуры рынка	+
4	Анализ товаров и услуг	+
5	Анализ системы стимулирования сбыта и рекламы	+
6	Анализ цен транспортировки и сервиса	+
7	Исследование внутренней среды предприятия	+
8	Исследование товародвижения и продаж	+

Анализ выполнения задач логистической системы ПАО «МТС»

№	Принципы планирования	Выполн. (+) Не выполн. (-)
1	Разработкой плана логистики сервисного обслуживания	+
2	Определение цели, основных принципов и критерий оценки самого процесса планирования	+
3	Задание структуры и резервов, их взаимосвязь	+
4	Установление исходных данных для планирования	+
5	Использование современных информационных систем планирования и учета материалов и работ	+

Предлагаемая схема процесса сервисного обслуживания



Анкета результативности обслуживания клиента

Смена Смена	Клиент ФИО	№ /дата заявки	Содержан ие заявки	Характер выполне нных работ/усл уг	Время исполнен ия	Результат
1	Иванов И.И.					
2	Петров П.П.					
3	Сидоров С.С.					
4	Козлов К.К.					

Опции сервиса «личный кабинет»

[Сайт МТС](#) [Интернет-магазин МТС](#) [Настройки](#) [Выход](#)

 **МТС** Ты знаешь, что можешь!

Мой МТС
Личный кабинет

Татьяна Николаевна
+7 915
Баланс: 395.92 руб  [Пополнить](#)

 [Управление номером](#) [Управление услугами](#) [Управление платежами](#) [МТС Бонус](#)

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ
Мои номера
Счет
Оплата
На полном доверии
Тарифы и услуги
Настройки
Блокировка номера
Архив операций


Основное меню

Меню Личного кабинета

Меню Личного кабинета

ЧАСТО ТРЕБУЮТСЯ
Состояние счета и текущие расходы
Детализация разговоров
Сейчас вы можете посмотреть информацию, а также произвести операции по номеру +7 915 392-66-05.

МОИ НОМЕРА
СЧЕТ
Состояние счета

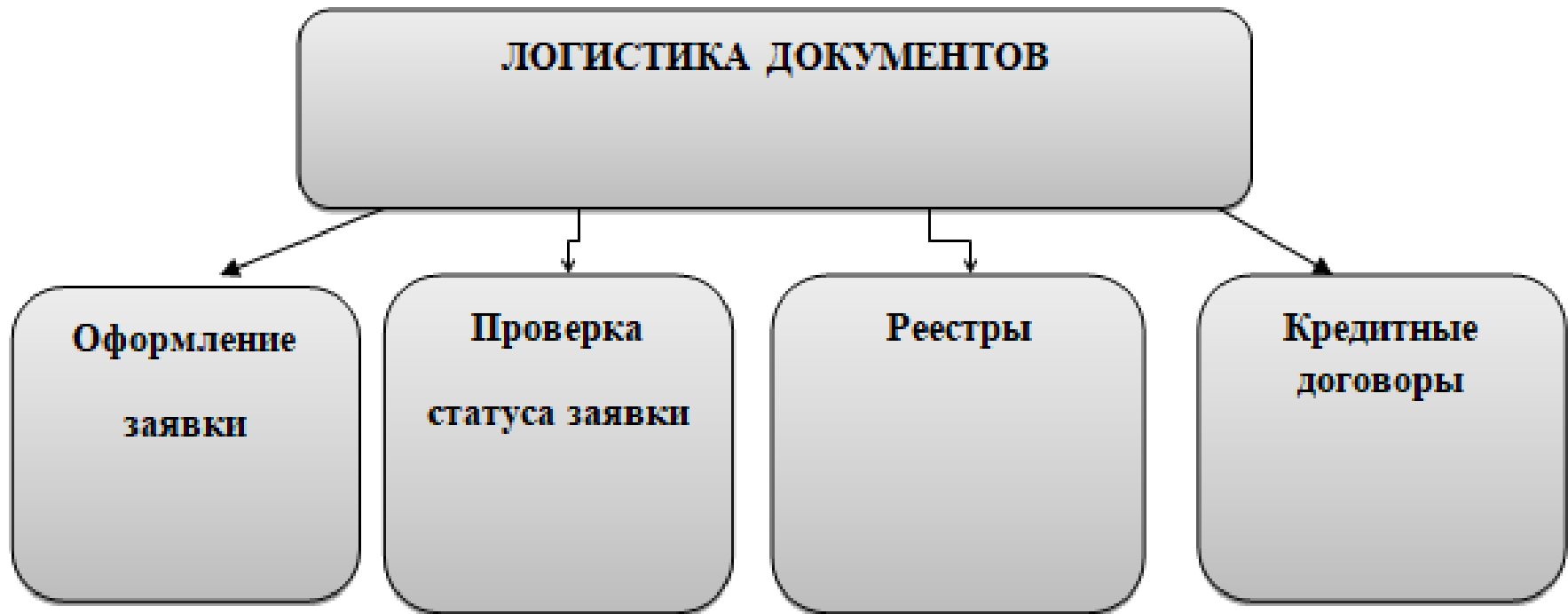
Информация о абоненте

Смена тарифа
Добавление услуг

ОПЛАТА
История платежей
Пополнение счета
Автоплатежи

Морозова Татьяна Николаевна
Тарифный план: **Супер МТС.**
Номер: **+7 915**
Мои номера
Лицевой счет: **2773264.**
Номер не блокирован
Активное состояние
Номер SIM-карты: **897010100**

Схема программы логистика документов



Формирование реестра для передачи кредитного договора в банк



Формирование реестра путем ввода номера договора

Кредитные договоры, занесенные в реестр

Реестры кредитных договоров, отправленные в банк

Принятые без замечаний /с замечаниями

История реестров кредитных договоров

Предлагаемая оценка эффективности работы коммерческого отдела

Наименование показателя	Процент выполнения плана, %	Методика расчёта премиального вознаграждения
Общий план по заключению договоров на установку оборудования Сф/Сп*100, где Сф -фактические сборы; Сп - плановые сборы	100 и более	Начисление 85% от установленного месячного ФОТ плюс 3% от величины превышения плановых показателей
	88-99	Вычет из месячной суммы ФОТ 6% за каждый процент невыполнения план
	Менее 88	Отсутствие премиального вознаграждения
Пролонгация договоров Дп/Дз*100, где Дп - пролонгированные договора; Дз - договора с истёкшим сроком действия	Более 60%	Начисление 6% от величины основных премиальных плюс 5% за каждые 10% перевыполнения плановых значений
	Менее 60%	Отсутствие премиального вознаграждения
Новые договора Дн/Дд*100, где Дн - новые договора; Дд - действующие договора	Более 15%	Начисление 6% от величины основных премиальных плюс 5% за каждые 10% перевыполнения плановых значений
	Менее 15%	Отсутствие премиального вознаграждения

Карта поставщиков

№	Показатели	Баллы (от 0 до 3)
1	Широта ассортимента	от 0 до 3
2	Ритмичность поставок	от 0 до 3
3	Количество дополнительных услуг	от 0 до 3
4	Количество положительных отзывов	от 0 до 3
5	Имидж поставщика	от 0 до 3
6	Условия оплаты	от 0 до 3
7	Уровень цен	от 0 до 3
8	Уровень развития маркетинговой деятельности	от 0 до 3
9	Соответствие требованиям потребителей	от 0 до 3
10	Итого	от 0 до 3

Предложенные мероприятия

1. Логистизация процессов сервисного обслуживания, связанная с разработкой схемы-алгоритма - затрат не требует. Предложенное мероприятие сократит длительность операций и повысит качество сервисного обслуживания.
2. Заполнение анкеты удовлетворенности клиента и анкеты результативности обслуживания клиента - затрат не требует.
3. Оптимизация возможностей клиента в личном кабинете. Дополнив сервис «личный кабинет» опцией «Книга жалоб» и «Договор» компания сократит нагрузку на сервисные центры и точки продаж, позволит решать проблемы в режиме реального времени и таким образом повысит свой рейтинг
4. Внедрение программы логистика документов.
5. Применение на практике шкалы понятий и критериев оценки сотрудников, позволит принимать соответствующие решения, как касательно каждого отдельного сотрудника, так и рабочего коллектива в целом.
6. Оптимизация карты поставщиков. Предложение по оптимизации выбора поставщиков комплектующих и запасных частей (затрат не требует).
7. Объединение функций сбыта и обслуживание клиентов (затрат не требует).
8. Перераспределение части логистических операций на аутсорсинг. Это мероприятие позволит снизить собственные издержки, что также повысит потенциальную рыночную устойчивость.

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!