

УДК 004.418

С. В. Вологдин, доктор технических наук, доцент, ИжГТУ имени М. Т. Калашникова
 Е. К. Старкова, магистрант, ИжГТУ имени М. Т. Калашникова

КОМПЛЕКСНАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ УФПС УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ – ФИЛИАЛА ФГУП «ПОЧТА РОССИИ»

Автоматизация бизнес-процессов является необходимым условием повышения эффективности деятельности любого предприятия. Внедрение информационных систем позволяет снизить влияние человеческого фактора за счет сокращения количества ошибок, увеличить скорость доступа к информации, совершенствовать процедуры ввода, хранения, обработки и анализа информации [1].

Для совершенствования системы управления таким предприятием, как «Почта России», важно активно использовать все виды существующих бизнес-процессов, а также повышать их эффективность для увеличения производительности сотрудников и уровня доходов предприятия. Внедрение информационной системы для повышения эффективности бизнес-процессов по оказанию почтовых, финансовых, сетевых и торговых услуг было рассмотрено на примере Управления федеральной почтовой связи Удмуртской Республики – филиала Федерального государственного унитарного предприятия «Почта России» (далее – филиал).

На рис. 1 представлена полная организационная структура филиала.



Рис. 1. Полная организационная структура ФГУП «Почта России» [2]

Филиал относится к филиалам Приволжского федерального округа. Деятельность филиала разделена на следующие направления:

- производство;
- коммерция;

- экономика и финансы;
- технологии;
- управление персоналом [3].

На рис. 2 представлена диаграмма процентного соотношения численности работающих человек по каждому направлению к общей численности сотрудников филиала.

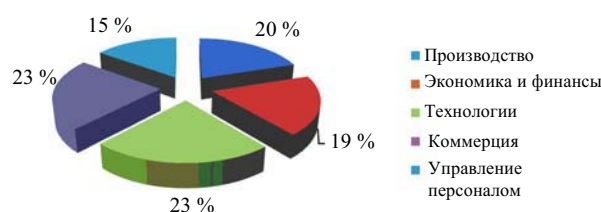


Рис. 2. Численность сотрудников на предприятии по направлениям деятельности

Бизнес-процессы по оказанию услуг населению начинаются в отделениях почтовой связи (далее – ОПС), именно поэтому в конце 2015 г. было принято решение о внедрении в ОПС Единой автоматизированной системы для работы операторов.

Новая информационная система для почтовых отделений ЕАС ОПС спроектирована по принципу единого окна и объединит в себе более 15 различных программных продуктов, которые ранее использовались операторами в отделениях почтовой связи как отдельные приложения [4]. Для оказания почтовых, финансовых, сетевых и торговых услуг оператору ОПС необходимо каждый раз открывать новую программу, а иногда и не одну (например, для каждой финансовой услуги используется отдельное программное обеспечение (далее – ПО): прием коммунальных и прочих платежей – ПО WinPost, прием денежных переводов – ПО WUPOS, оформление услуг страхования – ПО «Почта Финанс» и т. д.), и заходить в каждую программу под новым логином и паролем. Это вызывает неудобство как для оператора – владение большим объемом информации о работе с каждым программным продуктом, а также хранение большого количества логинов и паролей на рабочем столе, что является небезопасным, так и для клиента – длительный период ожидания пока загрузится та или иная программа.

На сегодняшний день филиалом Удмуртской Республики закуплено 70 комплектов автоматизированных рабочих мест для внедрения информационной системы в отделениях почтовой связи города Ижевска. На рис. 3 представлено автоматизирован-

ное рабочее место оператора ОПС. Данная информационная система является Windows-приложением. Сервер приложения представляет из себя службу операционной системы Microsoft Windows, для которой требуется операционная система на базе Windows Server. В качестве системы управления базами данных используется Microsoft SQL Server [4].

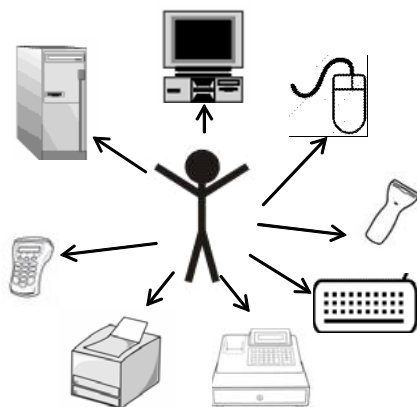


Рис. 3. Автоматизированное рабочее место оператора почтовой связи

Для работы в информационной системе оператору необходимо иметь в наличии:

- ПК (монитор, системный блок, клавиатура, мышь);
- почтово-кассовый терминал (считыватель штрих-кодов, банковский терминал);
- установленную ИС «ЕАС ОПС»;
- подключение к сети Internet;
- связь с сервером, находящимся в ОСП [5].

Возможности новой информационной системы заключаются в следующем:

- регистрация входящих и исходящих почтовых отправлений;
- оформление приема и выплаты денежных переводов (в том числе «Форсаж» и Western Union);
- оформление подписки на печатные издания;
- выплата пенсий и пособий;
- оформление услуг страхования, брокерского обслуживания, банковских вкладов, кредитов и микрозаймов;
- продажа лотерейных, авиа- и ж/д-билетов;
- оформление услуг телеграфной и голосовой связи.

Преимущества внедрения новой информационной системы «ЕАС ОПС»:

- благодаря синхронизации ЕАС ОПС с базой данных почтовых отправлений оператор сможет

в оперативном режиме отслеживать статус прохождения отправления;

- система позволяет осуществлять многоуровневый контроль прохождения денежных средств, что гарантирует их дополнительную сохранность для клиента;
- оказание некоторых услуг система позволит перевести на безбланковую технологию (заполнение информации только в электронном виде);
- с помощью ЕАС планируется решать задачи по формированию и ведению табеля учета рабочего времени, учета выработки персонала отделений, а также значительно упростить отчетность благодаря получению унифицированной информации в электронном виде.

Ожидаемый эффект от внедрения ЕАС ОПС:

- в системе одновременно могут работать до 80 000 операторов почтовой связи;
- 150 секунд будет занимать выполнение самой сложной операции в отделении почтовой связи;
- 0 бумажных отчетов будут формировать отделения почтовой связи по результатам дня/месяца/года;
- планируется в два раза ускорить процесс обслуживания клиентов (в том числе за счет сохранения клиентской истории);
- более оперативное внедрение и распространения по сети почтовых отделений новых продуктов и услуг.

Библиографические ссылки

1. Вологдин С. В., Ленкевич Е. Ю. Создание единой информационной аналитической системы учета ТЭР в организациях бюджетной сферы УР // Интеллектуальные системы в производстве. – 2008. – № 2. – С. 21–29.
2. Устав филиала Федеральной почтовой связи Удмуртской Республики – филиала Федерального государственного унитарного предприятия «Почта России»: приказ ФГУП «Почта России» № 391 от 03.08.2006 г. – С. 15–17.
3. Положение об отделе продаж почтовых услуг УФПС УР – филиала ФГУП «Почта России»: приказ ФГУП «Почта России» № 478 от 05.08.2006 г. – С. 11–13.
4. Проект «Почта России (создание ЕАС ОПС на базе Microsoft Windows Server и SQLServer). – URL: [http://www.tadviser.ru/index.php/Проект:Почта_России_\(создание_ЕАС_ОПС_на_базе_Microsoft_Windows_Server_и_SQL_Server\)](http://www.tadviser.ru/index.php/Проект:Почта_России_(создание_ЕАС_ОПС_на_базе_Microsoft_Windows_Server_и_SQL_Server)).
5. Вологдин С. В., Старкова Е. К. Применение информационных технологий для повышения эффективности бизнес-процессов в УФПС Удмуртской Республики – филиале ФГУП «Почта России» // Актуальные вопросы менеджмента современной организации – 2015: сб. материалов междунар. студ. науч.-практ. конф. [Электронное издание]. – 2015. – С. 120–124.