

Смышников Дмитрий Олегович

адъюнкт

ФГКОУ ВО «Воронежский институт МВД России»

г. Воронеж, Воронежская область

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ НА ЭТАПЕ ПРЕДДОГОВОРНОЙ РАБОТЫ

***Аннотация:** в статье рассматриваются основные процессы преддоговорной работы при осуществлении охранной деятельности, сопровождающиеся обменом информацией. Приводится ряд предложений по их совершенствованию в условиях цифровой трансформации организационных процессов.*

***Ключевые слова:** организационные процессы, охранная деятельность, критерии оптимизации.*

Осуществление охранной деятельности позволяет обеспечивать сохранность имущества и других материальных ценностей физических и юридических лиц от преступных посягательств. Декомпозиция организационных процессов охранной деятельности позволяет определить, что самым первым этапом является выполнение преддоговорной работы [1].

Преддоговорная работа с клиентом заключается в первичном консультировании по вопросам организации охраны (состав услуг, типы оборудования, стоимость монтажных работ, сроки выполнения работ, стоимость ежемесячной абонентской платы), целью которого является назначение времени обследования объекта или монтажа технических средств охраны (ТСО), а также сбор необходимых сведений о клиенте и объекте.

При этом можно выделить два основных вида преддоговорной работы:

- 1) пассивное консультирование, когда сам клиент приходит для защиты своего имущества и ознакомления с условиями, гарантиями и тарифами;
- 2) активное (рекламное) консультирование, когда осуществляется различными способами оповещение потенциальных клиентов по возможному обеспечению охраны их имущества.

При этом для пассивного вида основными оценочными критериями эффективности преддоговорной работы могут быть:

– умение сотрудника удержать (заинтересовать) клиента, обратившегося за консультацией по вопросу организации охраны, которое можно оценить, как

$$K_{\text{ПДР(п)1}} = \frac{\text{количество клиентов, заключивших договор на обслуживание}}{\text{количество клиентов, обратившихся за консультацией} \cdot \text{интервал времени}};$$

– достоверность и полнота фиксации полученной от клиента информации

$$K_{\text{ПДР(п)2}} = \frac{\text{объем полученной информации}}{\text{объем требуемой информации}};$$

– при согласии клиента на установку ТСО минимизация времени, требующегося с момента формирования заявки на монтаж ТСО до выполнения монтажных работ

$$K_{\text{ПДР(п)3}} = \frac{\text{время от формирования заявки до окончания монтажных работ}}{\text{предел времени от формирования заявки до окончания монтажных работ}}.$$

Для рекламного вида:

– количество клиентов, обратившихся за консультацией за некоторый промежуток времени

$$K_{\text{ПДР(а)1}} = \frac{\text{количество клиентов при активном виде преддоговорной работы}}{\text{количество клиентов при пассивном виде преддоговорной работы} \cdot \text{интервал времени}}.$$

Взаимодействие с клиентом на этапе преддоговорной работы невозможно без выстраивания четкого механизма осуществления информационных процессов. Под информационным процессом понимается процесс создания, сбора, обработки, накопления, хранения, поиска, распространения и использования информации [2].

Опишем информационные процессы на преддоговорном этапе работы с клиентом в соответствии с выделенными оценочными критериями, а также обозначим их исполнителей и необходимые условия реализации при осуществлении охранной деятельности.

Таблица 1

Информационные процессы преддоговорного этапа

№ п.п.	Информационный процесс	Исполнитель	Условия реализации
Для пассивного вида			
1.	Создание информационных листов по оказываемым услугам охраны с указанием тарифов и условий реализаций	Инженер. Финансист	Актуализация предоставляемой информации
2.	Создание типовых договоров по оказанию охранных услуг	Юрист	Соответствие законодательству
3.	Определение типовых параметров объектов для предоставления охранных услуг	Инженер	—
4.	Сбор значений параметров объектов для предоставления охранных услуг	Оператор	Согласие клиента
5.	Накопление данных по типовым вопросам оказания охранных услуг	Оператор	Информационная система
6.	Предоставление информации об охранных услугах клиенту	Оператор	Обращение клиента
Для активного вида			
7.	Анализ накопленных данных и выявление перспективных направлений	Аналитик	Наличие данных
8.	Составление рекламных информационных материалов по видам оказываемых охранных услуг	Менеджер по рекламе Инженер Финансист	Актуализация предоставляемой информации
9.	Проведение рекламных мероприятий по ознакомлению потенциальных клиентов с перечнем охранных услуг (СМИ, обзвон клиентов, обход клиентов, участие в представительских мероприятиях, выставках, конференциях, участие в радио- и телепрограммах и т. п.)	Менеджер по рекламе. Бренд-менеджер	Выделение бюджета

Последовательно выстраивая выделенные информационные процессы построим логическую модель процессов на предварительном этапе охранный деятельности.

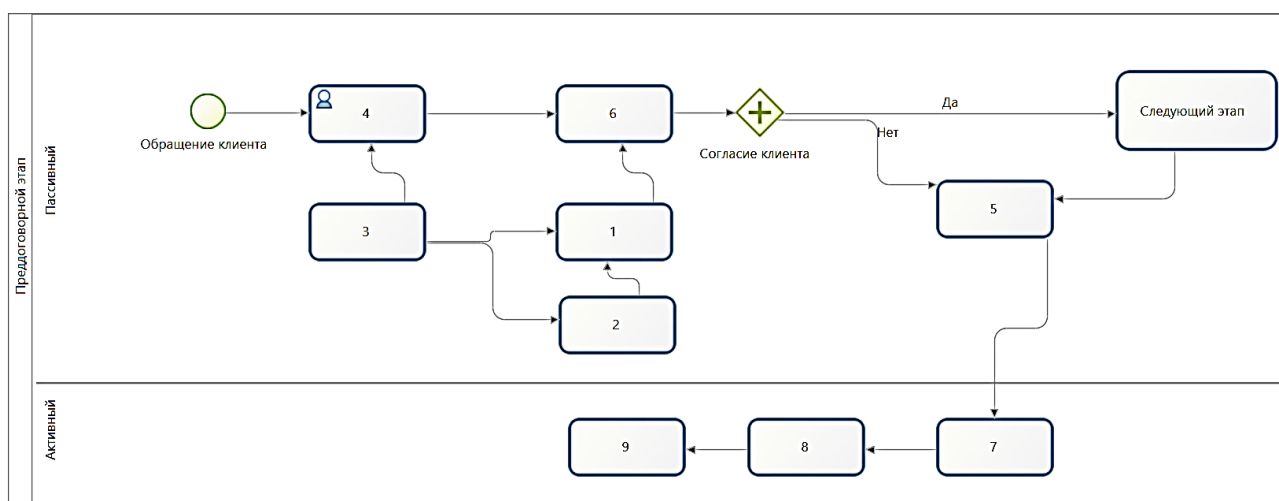


Рис. 1. Логическая модель процессов
на предварительном этапе охранной деятельности

Построенная логическая модель (рис. 1) может быть легко преобразована к удобному для исследования эффективности процессов на предоговорном этапе охранной деятельности виду. Таким видом могут выступать цветные (раскрашенные) сети Петри, учитывающие динамику изучаемых процессов [3]. Это позволит осуществлять совершенствование информационных процессов в целях повышения их эффективности.

Список литературы

1. Смышников Д.О. Декомпозиционное моделирование рисков деятельности охранных подразделений // XII Всероссийская научно-практическая конференция «Математические методы и информационно-технические средства». – Краснодар: Краснодарский университет МВД России, 2016.
2. ГОСТ Р 53114–2008 Защита информации. Обеспечение информационной безопасности в организации. Основные термины и определения. – Введ. 2008–12–18. – М.: Стандартинформ, 2009. – 19 с.
3. Staines A.S. Intuitive Transformation of UML2 Activities into Fundamental Modeling Concept Petri Nets and Colored Petri Nets // Petri Nets: Applications, edited by P. Pawlewski. – In-Teh, 2010. – p. 762.