

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор  
ОАО «Тюменский научно-учебный  
центр по вычислительной технике и  
информатике»

\_\_\_\_\_ С.А. Вахрушев

«\_\_»\_\_\_\_\_ 2018 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор  
ООО «Медиа Инстанс»

\_\_\_\_\_ А.В. Кожевников

«\_\_»\_\_\_\_\_ 2018 г.

**ОТЧЕТ**

**О ПРЕДПРОЕКТНОМ ОБСЛЕДОВАНИИ**

**в рамках внедрения ИС «Битрикс24» в ОАО «Тюменский научно-учебный  
центр по вычислительной технике и информатике»**

Всего листов 44

### Список исполнителей

Менеджер проекта \_\_\_\_\_ А.В. Кожевников  
Исполнители \_\_\_\_\_ Р.И. Гумиров

### СОГЛАСОВАНО

_____	_____	_____	« _____ » _____	2018 г.
должность	ФИО	подпись		
_____	_____	_____	« _____ » _____	2018 г.
должность	ФИО	подпись		
_____	_____	_____	« _____ » _____	2018 г.
должность	ФИО	подпись		
_____	_____	_____	« _____ » _____	2018 г.
должность	ФИО	подпись		
_____	_____	_____	« _____ » _____	2018 г.
должность	ФИО	подпись		
_____	_____	_____	« _____ » _____	2018 г.
должность	ФИО	подпись		
_____	_____	_____	« _____ » _____	2018 г.
должность	ФИО	подпись		

## Реферат

Отчет 44 с., 7 рис., 2 табл., 2 прил.

CRM, АВТОМАТИЗАЦИЯ, ПРОЦЕСС, МЕТРИКА, СДЕЛКА, ЛИД, КЛИЕНТЫ.

Объектом обследования являются бизнес-процессы и существующая ИТ-инфраструктура в ОАО «Тюменский научно-учебный центр по вычислительной технике и информатике».

Цель работы – экспертная оценка степени существующей автоматизации управленческих и обеспечивающих процессов в ОАО «Тюменский научно-учебный центр по вычислительной технике и информатике».

В процессе работы проводились интервью с представителями структурных подразделений, изучалась нормативная документация.

В результате обследования было выявлено и описано 4 процесса, из них 4 предлагается автоматизировать при помощи средств ИС «Битрикс24».

## Содержание

Введение.....	7
1 Описание объекта автоматизации.....	9
1.1 Техническая часть функционирования ИТ-инфраструктуры.....	9
1.2 Обмен данными.....	10
1.3 Версии используемого программного обеспечения.....	11
2 Структура ТюмНУЦ ВТИ.....	12
3 Процессы.....	13
3.1 Процесс привлечения клиентов (отель).....	13
3.2 Процесс работы с клиентами (отель).....	19
3.3 Процесс организации проведения мероприятия.....	23
3.4 Процесс сдачи коммерческой недвижимости.....	29
Заключение.....	33
Приложение А.....	34
Приложение Б.....	44

В настоящем отчете об обследовании использованы ссылки на следующие стандарты:

- ГОСТ 34.201-89 Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем;
- ГОСТ 34.601-90 Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Стадии создания

## Определения, обозначения и сокращения

В настоящем отчете об обследовании применяют следующие термины с соответствующими определениями, обозначения и сокращения:

ТюмНУЦ ВТИ	-	ОАО «Тюменский научно-учебный центр по вычислительной технике и информатике»
СП	-	Структурное подразделение
ИС	-	Информационная система
Лид	-	Потенциальный клиент
CRM	-	Система управления взаимоотношениями с клиентами

## Введение

### Наименование объекта обследования

Структурные подразделения ОАО «Тюменский научно-учебный центр по вычислительной технике и информатике».

### Цели проведения обследования

- изучение бизнес-процессов деятельности объекта обследования;
- выявление и приоритезация существующих проблем, в решении которых может оказаться полезной автоматизация процессов;
- данный отчет будет являться результатом этапа «Обследование» и вводной информацией для дальнейшей разработки технического задания по внедрению ИС «Битрикс24».

### Исполнители

**Исполнитель:**

ООО «Медиа Инстанс»

### Источники информации

При проведении обследования использовались следующие источники информации:

1. Внутренние регламенты;
2. Интервью с должностными лицами;
3. Данные по имеющимся средствам автоматизации.

## Лица

Информация о лицах, на основании интервью, с которыми сформирован отчет об обследовании представлена в таблице 1.

Таблица 1 — Участники интервью

<b>ФИО</b>	<b>Должность</b>
Вахрушев Сергей Аркадьевич	Генеральный директор
Вахрушев Алексей Сергеевич	ИТ-директор
Скерло Елена Сергеевна	Начальник отдела продаж
Копытова Елена Александровна	Начальник службы размещения
Турнаева Елена	Администратор
Гилязова Марина	Администратор кафе

Результаты анкетирования представлены в Приложении А

## 1 Описание объекта автоматизации

### 1.1 Техническая часть функционирования ИТ-инфраструктуры

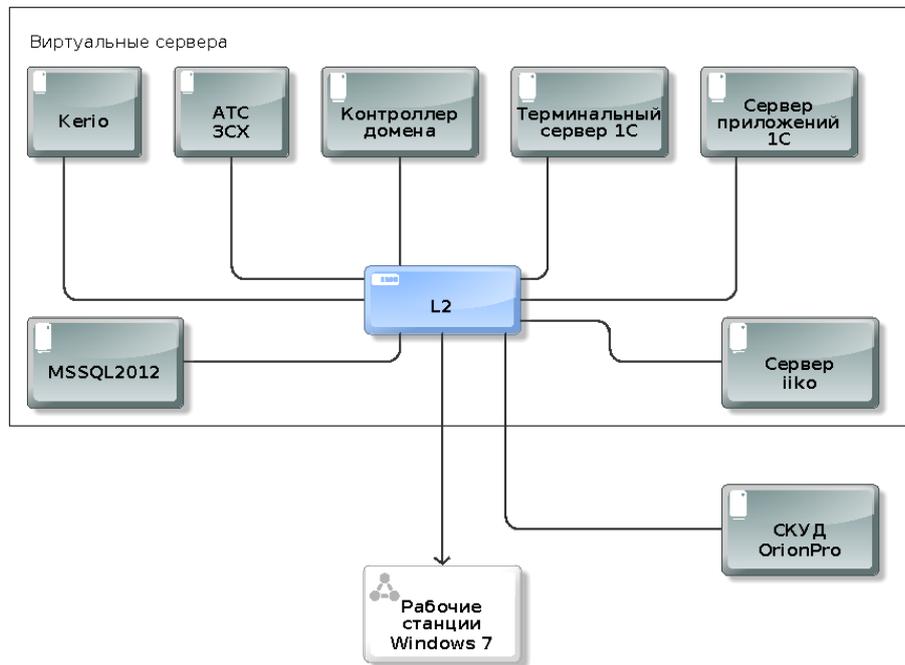


Рисунок 1 — Структура информационной сети

## 1.2 Обмен данными

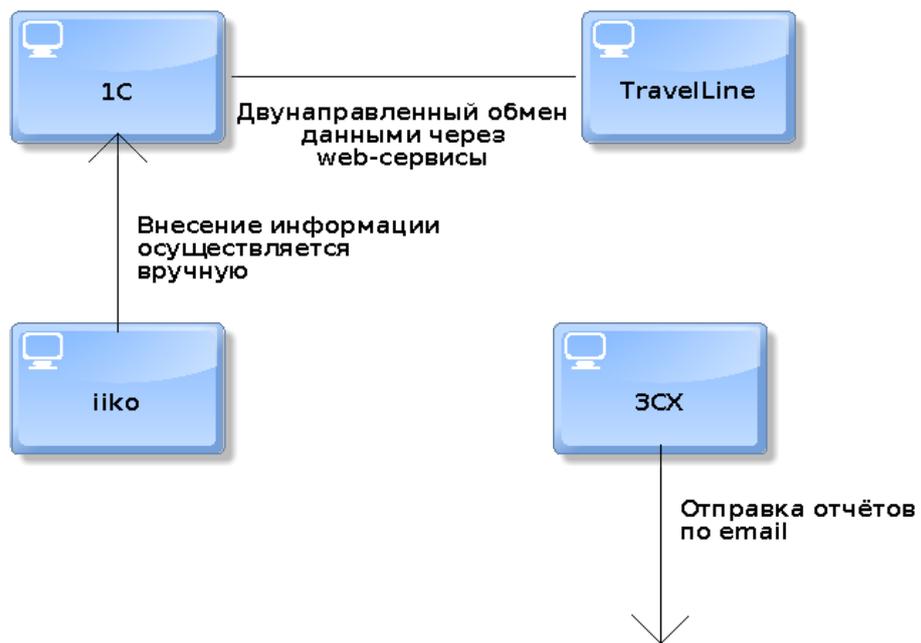


Рисунок 2 — Схема обмена данными между системами

### 1.3 Версии используемого программного обеспечения

Платформа: 1С:Предприятие 8.3 (8.3.11.2867) Сервер 64

БД: MSSQL 2012 64 bit

Конфигурации:

- 1С:Отель. Управление отелем, редакция 8.3 (8.3.1.9)
- Бухгалтерия предприятия, редакция 3 (3.0.63.15)
- Зарплата и управление персоналом, редакция 3.1 (3.1.6.54)

ііko 5.5

ЗСХ 15.5 sp3, 5 внешних линий, 15 внутренних номеров

## 2 Структура ТюмНУЦ ВТИ

Организационная структура ТюмНУЦВТИ на момент обследования представлена ниже (рисунок 3).



Рисунок 3 — Структура ТюмНУЦ ВТИ

## 3 Процессы

В данном разделе содержится описание основных бизнес-процессов ТюмНУЦ ВТИ. Особенности отражения процессов обусловлены приоритетами Заказчика по автоматизации процессов структурных подразделений, обеспечивающих деятельность ТюмНУЦ ВТИ.

Для построения карт процессов использовалась нотация ARIS. Расшифровка используемых графических элементов приведена в Приложении Б.

### 3.1 Процесс привлечения клиентов (отель)

#### Текущий процесс

**Владелец процесса:** Начальник отдела продаж

#### Сущность процесса:

Процесс привлечения клиентов включает в себя 3 направления: привлечение новых клиентов, работа по существующей базе клиентов, работа с агентами.

Лиды заносятся в Excel-файл, в котором в дальнейшем обновляется вся информация. Существующие клиенты выбираются из 1С по признаку отсутствия действующего договора, после чего осуществляется обзвон с предложением услуг. В случае успешной продажи информация о клиенте и покупке от отдела продаж передаётся в службу приёма и размещения при помощи email.

Работа с агентами включает в себя работу как с существующими партнёрами, от которых поступает мало заявок, так и поиск новых.

#### Существенные детали процесса:

Информация о клиенте слабо структурирована: нет разделения по типам, интересу. Получение информации о клиенте занимает некоторое время, информация не всегда оперативно обновляется. Отсутствует план по работе с клиентами (когда и кому позвонить), нет возможности оценки количества контактов с клиентом, формирования отчётов по работе с клиентами.

**Результат процесса:** Клиент покупает/не покупает услуги.

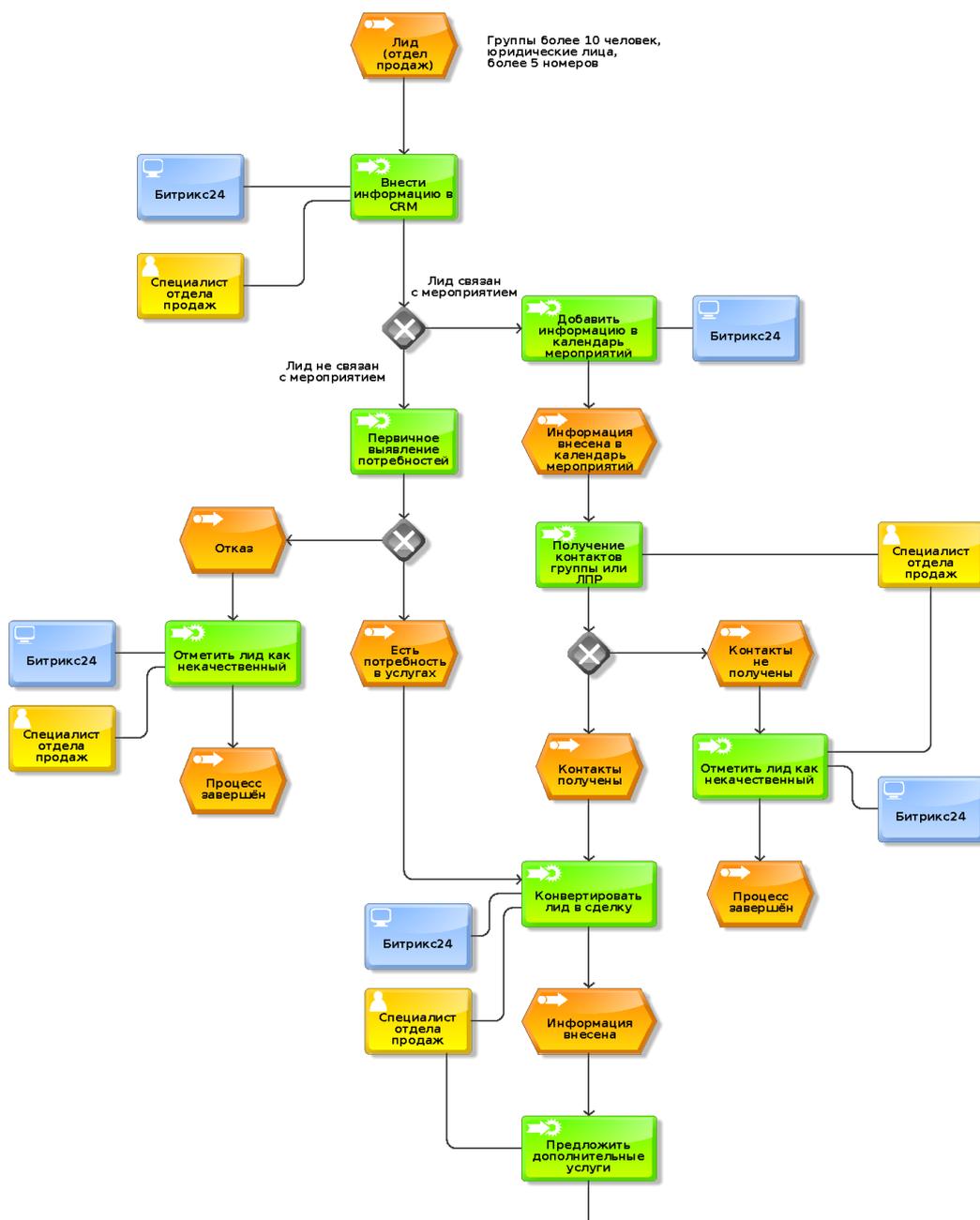
**Основная метрика процесса:** количество привлекаемых клиентов.

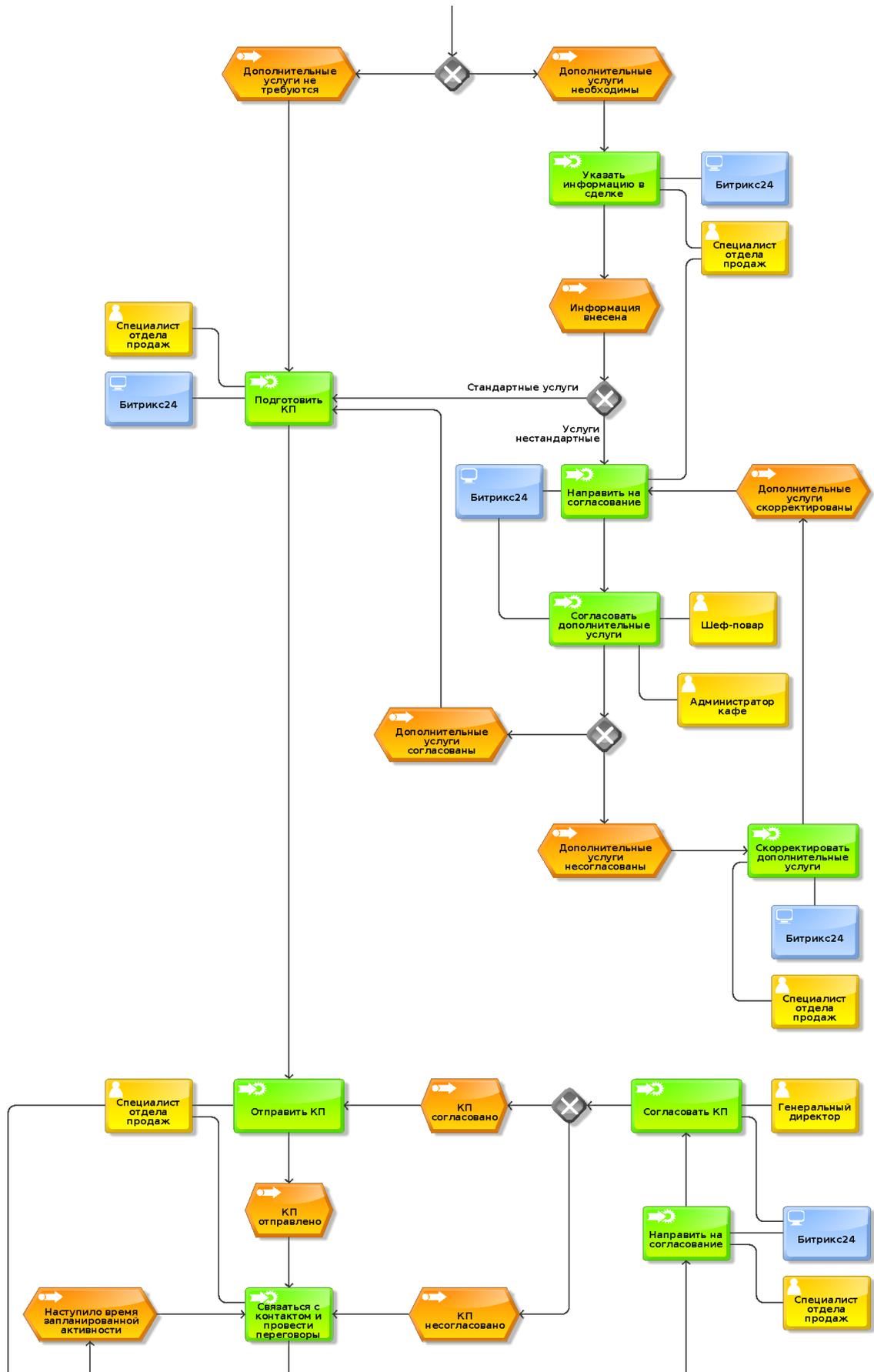
**Уровень автоматизации текущего процесса:** Процесс не автоматизирован. Все операции осуществляются вручную.

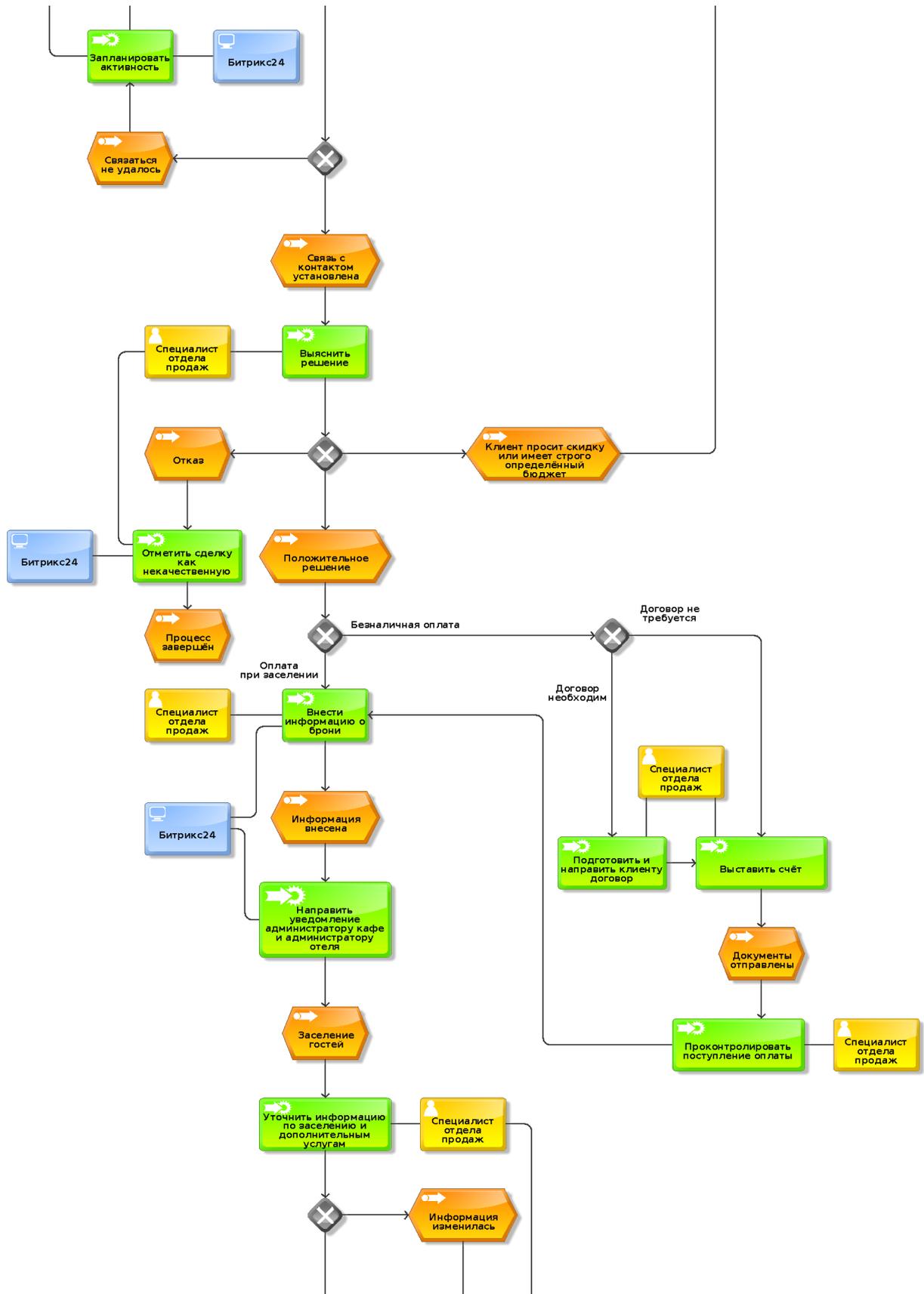
**Выявленные недостатки текущего процесса:**

- Высокая вероятность утери информации о клиенте;
- Нет истории взаимодействия с клиентом;
- Сложность планирования активностей по клиентам.

**Предлагаемая оптимизация текущего процесса:**







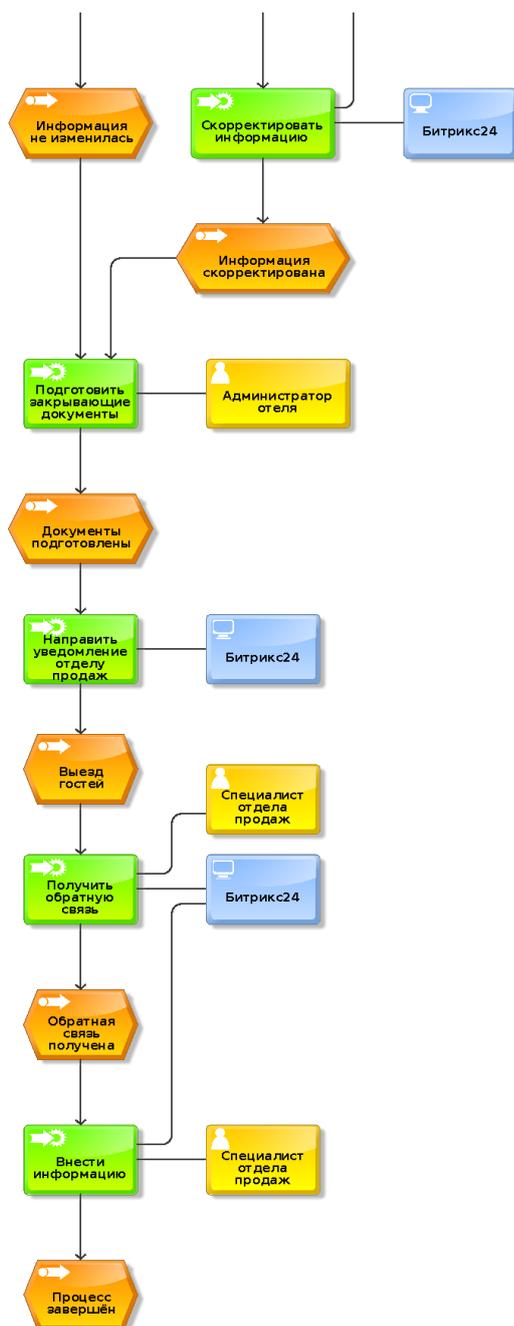


Рисунок 4 — Процесс привлечения клиентов (отель)

### Существенные детали оптимизированного процесса:

Вся информация о клиентах и сделках хранится в CRM и доступна в оперативном режиме всем участникам процесса. CRM позволяет спланировать работу с клиентом для каждого специалиста по продажам. Возможность формирования отчётов по итогам работы.

**Уровень автоматизации процесса:** высокий. Операции полностью либо частично автоматизированы.

**Выявленные преимущества автоматизации процесса:**

- Оперативное получение доступа к информации о клиенте;
- Все информация хранится в CRM, информация защищена от утери;
- Возможность просматривать статусы сделки.

### 3.2 Процесс работы с клиентами (отель)

#### Текущий процесс

**Владелец процесса:** Начальник службы приёма и размещения

#### Сущность процесса:

Администратор отеля работает с физическими лицами, группами численностью менее 10 человек, юридическими лицами, обращающимися напрямую не через отдел продаж. Основные задачи администратора отеля — бронирование, размещение, контроль оплаты, подготовка документов.

#### Существенные детали процесса:

Существует несколько вариантов оплаты в случае, если клиент приходит от агента, что усложняет процесс работы с клиентом и контроль оплаты. Взаимодействие с начальником службы в процессе формирования документов осуществляется по электронной почте.

**Результат процесса:** Клиент покупает/не покупает услуги.

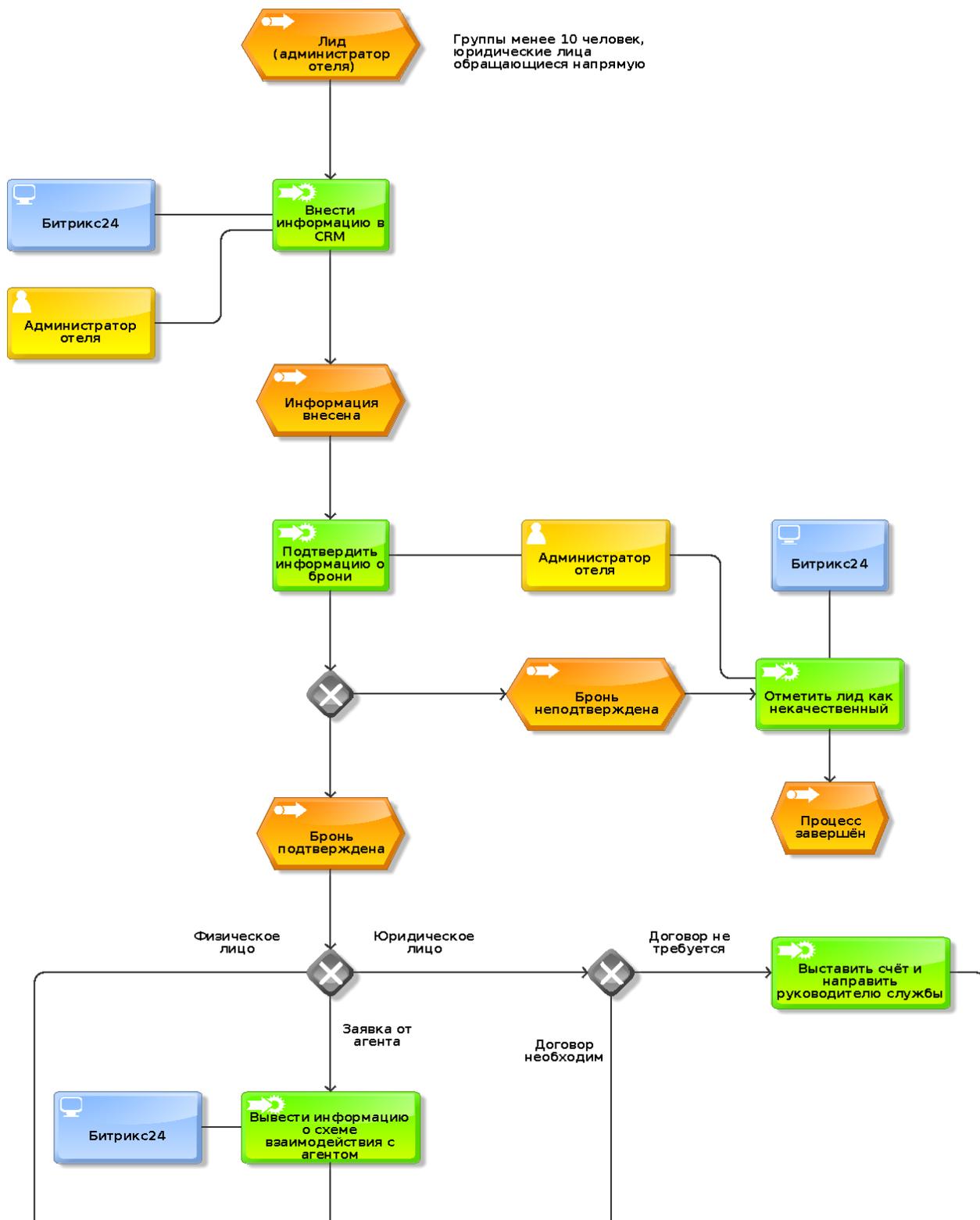
**Основная метрика процесса:** количество привлекаемых клиентов.

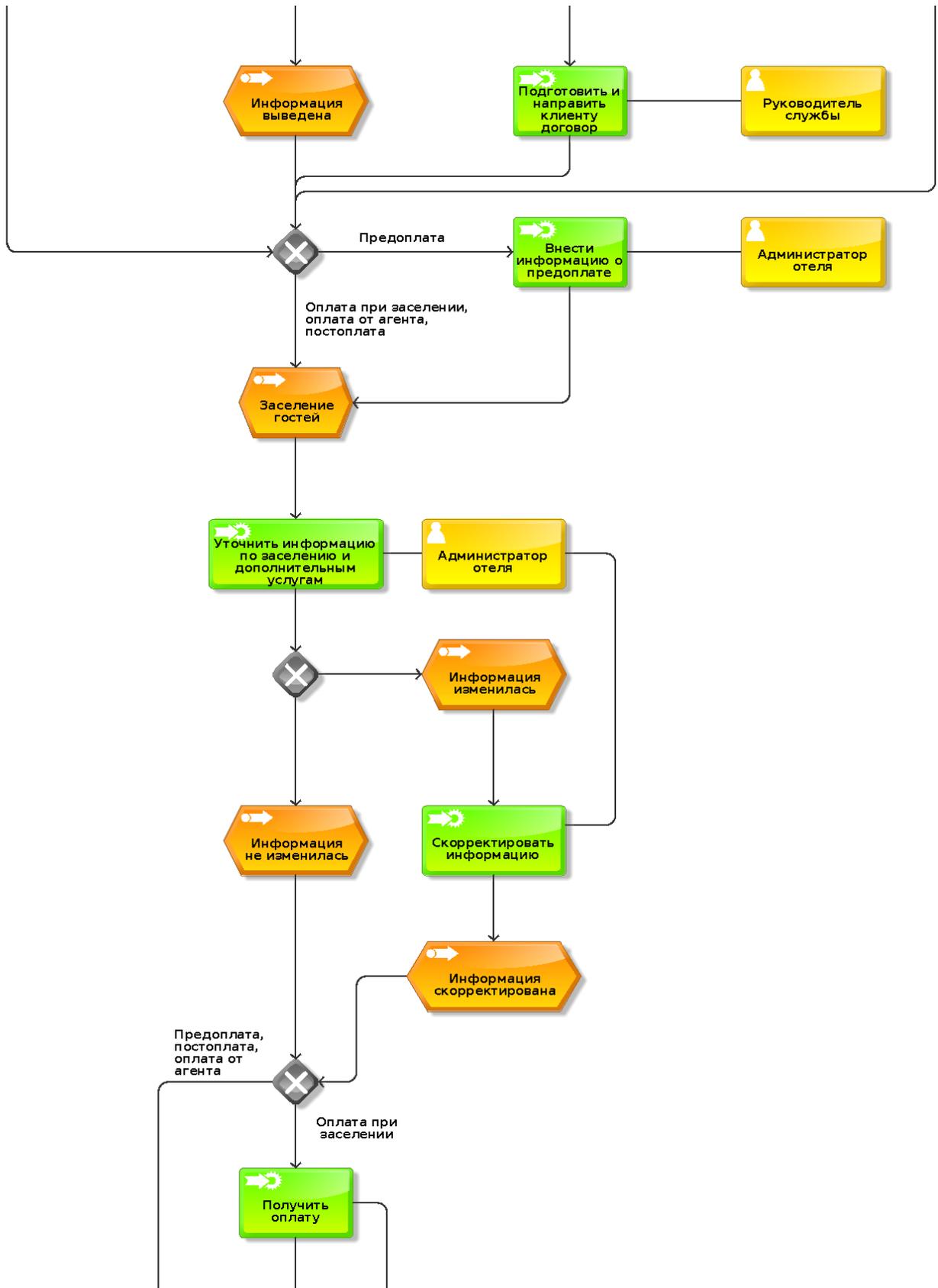
**Уровень автоматизации текущего процесса:** Процесс автоматизирован в части бронирования. Остальные операции осуществляются вручную.

#### Выявленные недостатки текущего процесса:

- Высокая вероятность утери информации о клиенте;
- Нет истории взаимодействия с клиентом, если не осуществлялось бронирование;
- Сложность планирования активностей по клиентам.

Предлагаемая оптимизация текущего процесса:





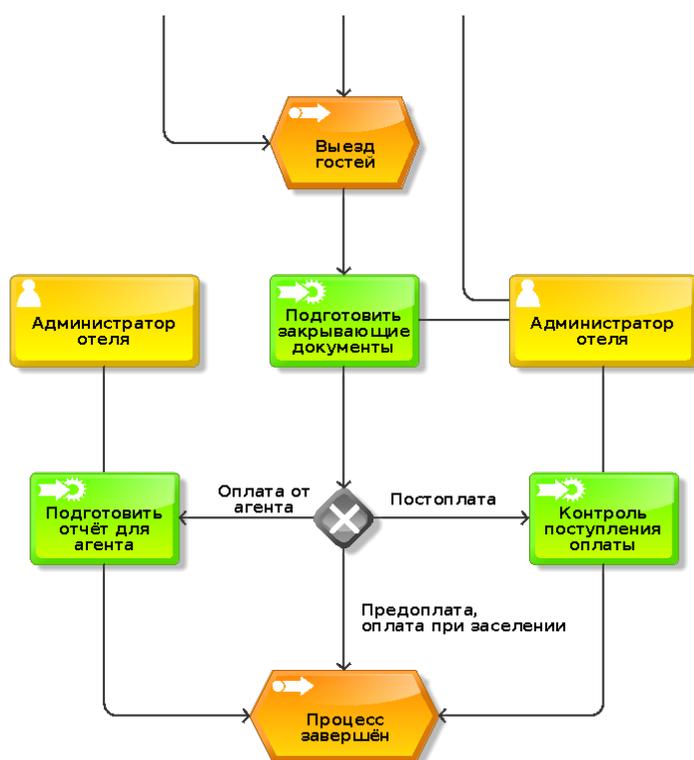


Рисунок 5 — Процесс работы с клиентами (отель)

**Существенные детали оптимизированного процесса:**

Вся информация о клиентах и сделках хранится в CRM и доступна в оперативном режиме всем участникам процесса. CRM автоматически отображает информацию об алгоритме взаимодействия с клиентом и схеме оплаты в зависимости от источника (агент) и типа клиента.

**Уровень автоматизации процесса:** высокий. Операции полностью либо частично автоматизированы.

**Выявленные преимущества автоматизации процесса:**

- Оперативное получение доступа к информации о клиенте;
- Все информация хранится в CRM, информация защищена от утери.

### 3.3 Процесс организации проведения мероприятия

#### Текущий процесс

**Владелец процесса:** Администратор кафе

#### Сущность процесса:

С клиентами по организации мероприятий работает отдел продаж, если это конференция, корпоратив или клиент найден специалистом по продажам. Если клиент обратился напрямую в кафе для организации мероприятия, с клиентом работает администратор кафе. На этапе выбора меню и согласования деталей мероприятия с клиентом всегда работает администратор кафе. Вся информация фиксируется в печатной анкете.

Информация о забронированных залах сохраняется в календаре в файле Word. Меню для мероприятий хранится в файле Word и актуализируется шеф-поваром.

#### Существенные детали процесса:

Информация о клиентах и мероприятиях хранится в достаточно разрозненном виде. Получение информации о запланированных мероприятиях занимает некоторое время, информация не всегда оперативно обновляется.

**Результат процесса:** Клиент покупает/не покупает услуги.

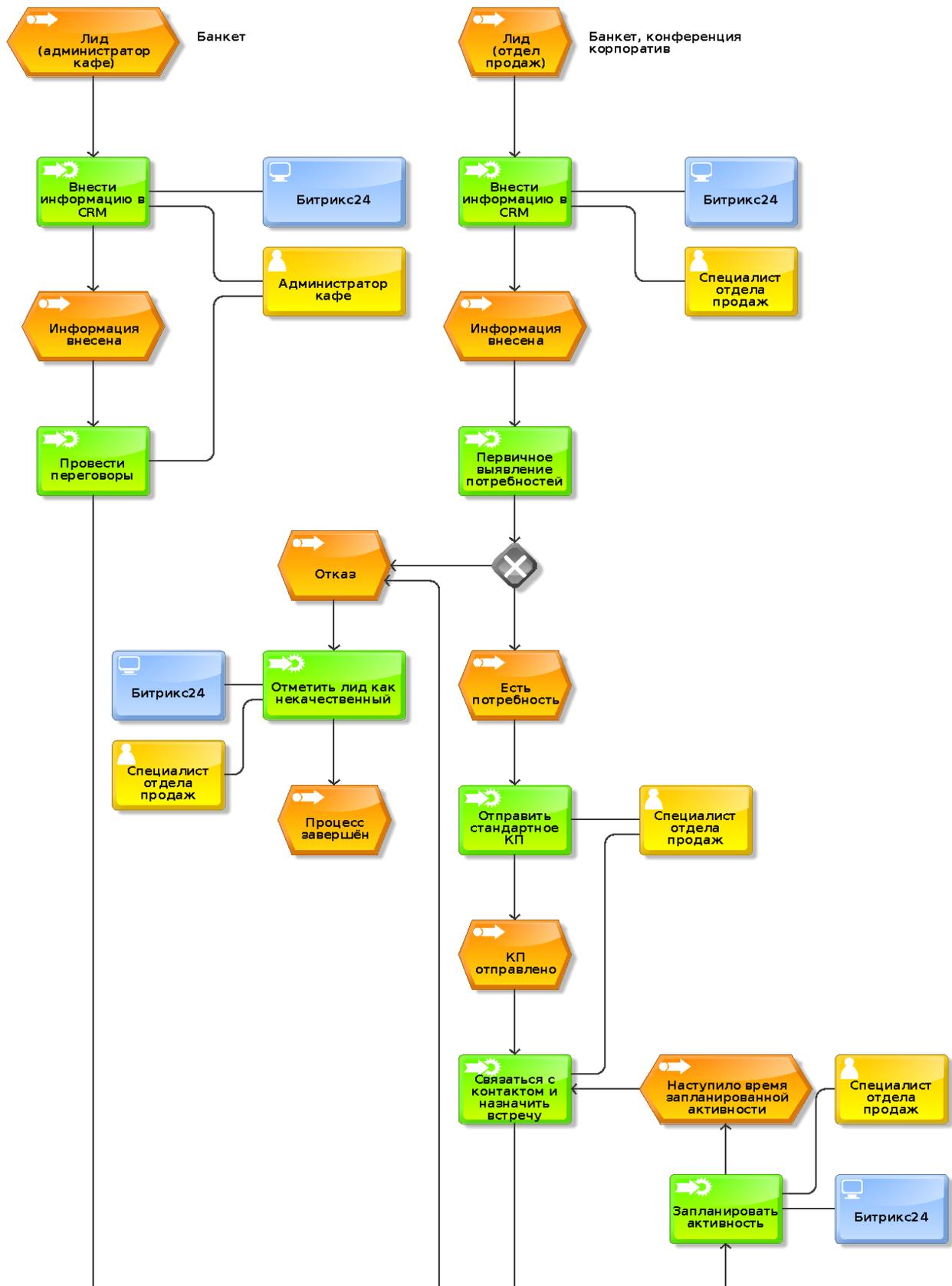
**Основная метрика процесса:** количество привлекаемых клиентов.

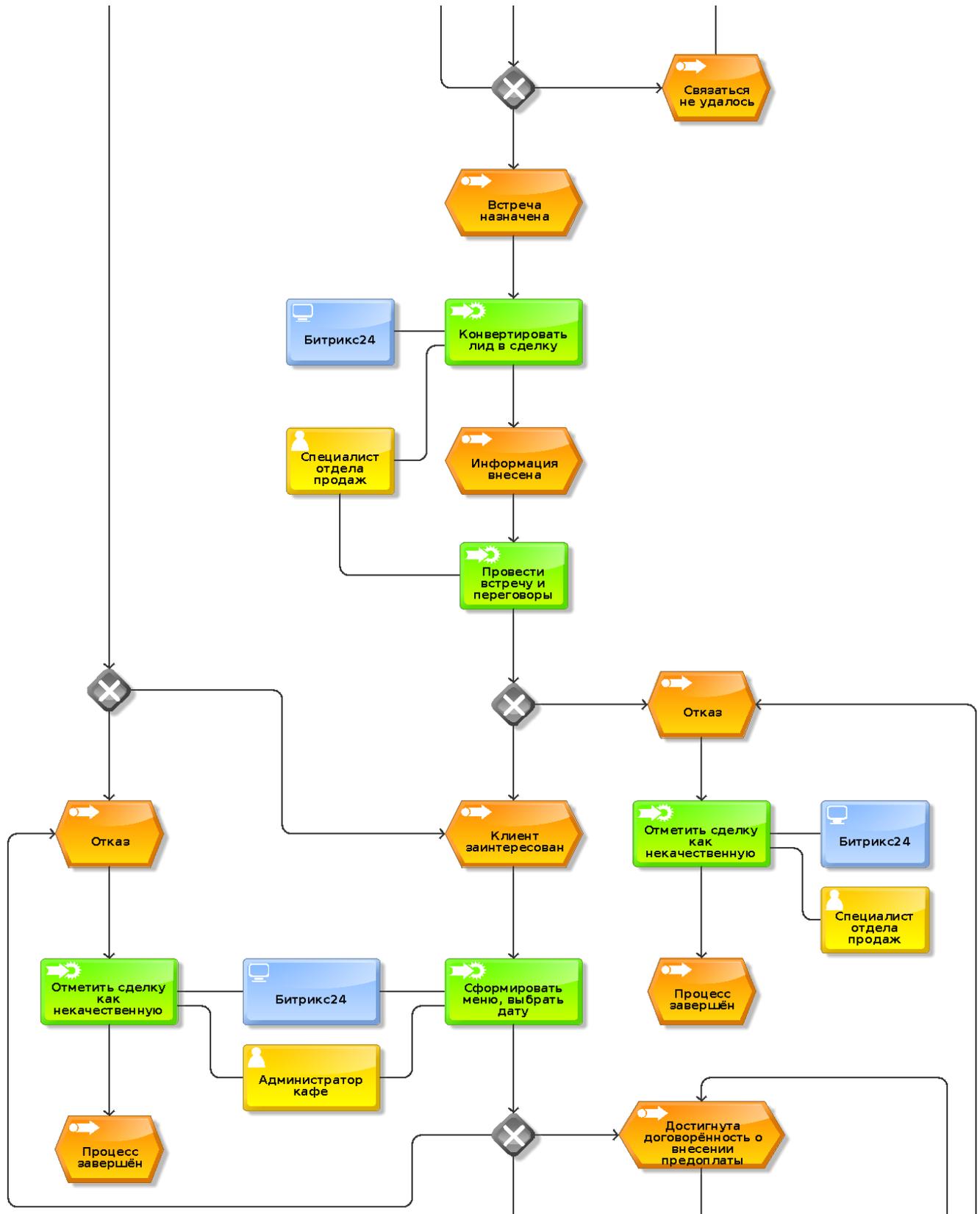
**Уровень автоматизации текущего процесса:** Процесс не автоматизирован. Все операции осуществляются вручную.

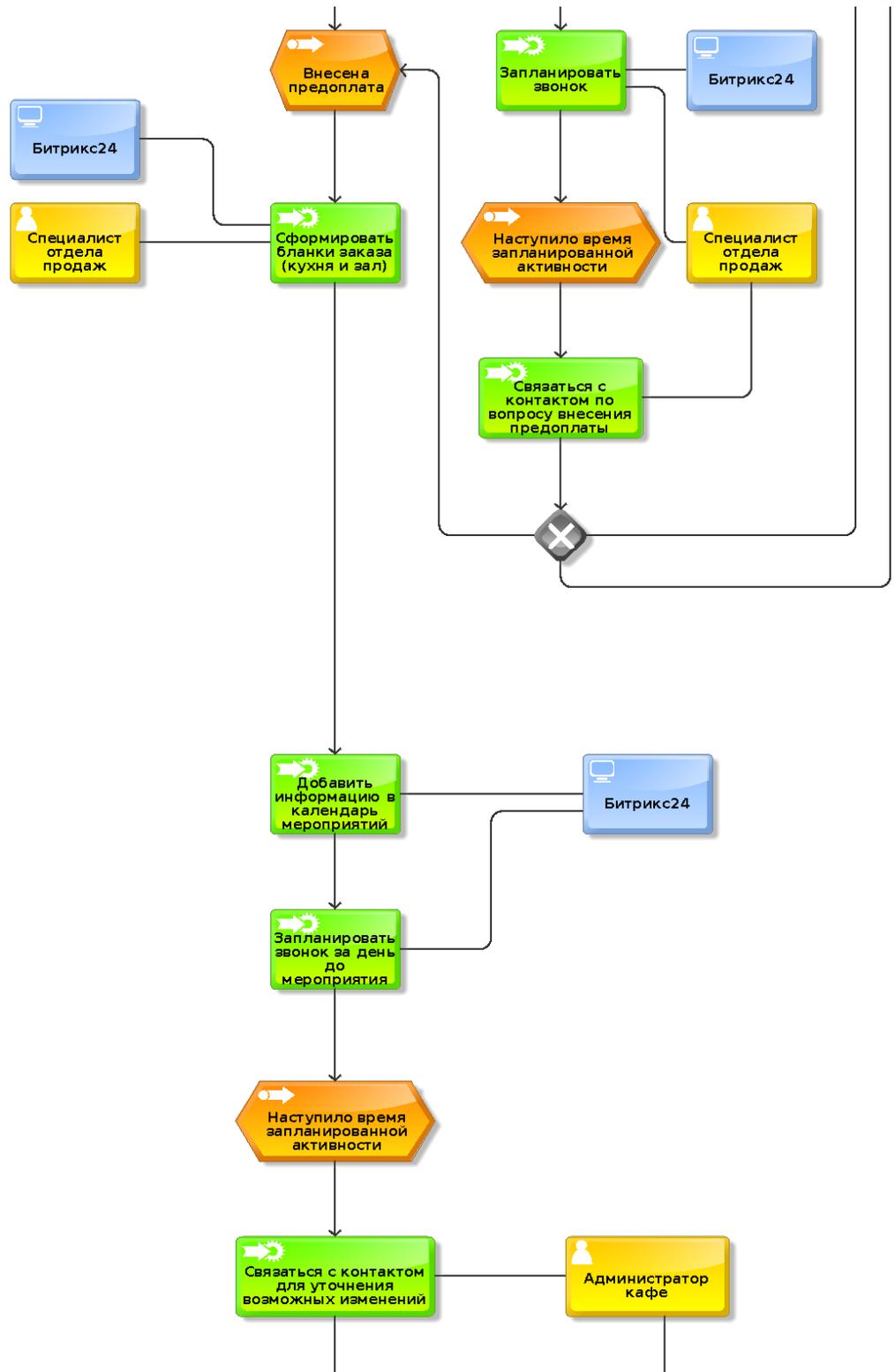
#### Выявленные недостатки текущего процесса:

- Высокая вероятность утери информации о клиенте;
- Нет истории взаимодействия с клиентом;
- Сложность планирования активностей по клиентам.

#### Предлагаемая оптимизация текущего процесса:







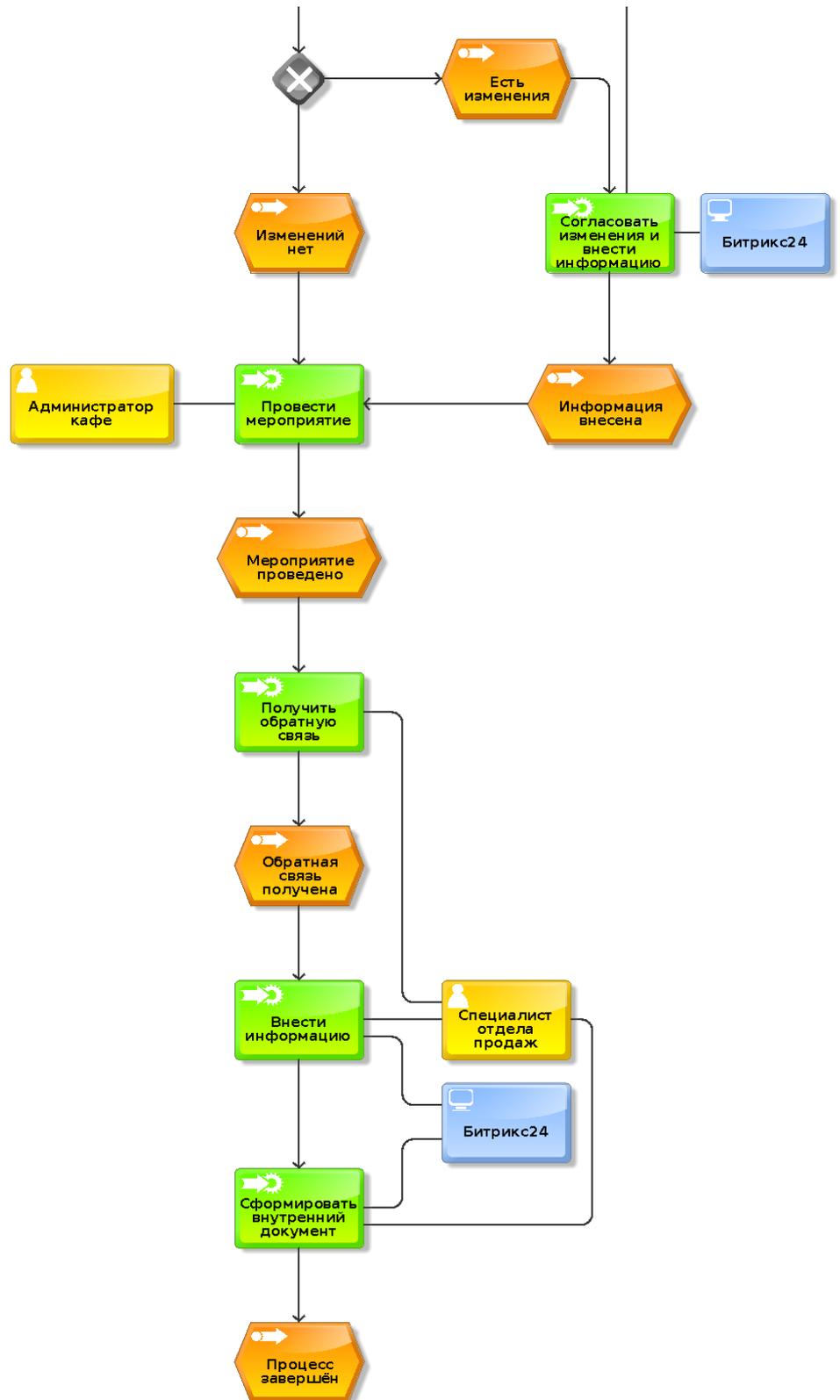


Рисунок 6 — Процесс организации проведения мероприятия

**Существенные детали оптимизированного процесса:**

Вся информация о клиентах и сделках хранится в CRM и доступна в оперативном режиме всем участниками процесса. Бронирование залов отражается в общедоступном календаре, что позволяет участникам процесса оперативнее работать с клиентом в плане выбора даты мероприятия. Информация о ценах меню хранится в CRM и позволяет формировать меню в сделке.

**Уровень автоматизации процесса:** высокий. Операции полностью либо частично автоматизированы.

**Выявленные преимущества автоматизации процесса:**

- Оперативное получение доступа к информации о клиенте;
- Все информация хранится в CRM, информация защищена от утери;
- Возможность просматривать статусы сделки.

### 3.4 Процесс сдачи коммерческой недвижимости

#### Текущий процесс

**Владелец процесса:** Начальник отдела продаж

#### Сущность процесса:

Лиды заносятся в Excel-файл, в котором в дальнейшем обновляется вся информация. Основным источником лидов — входящие заявки.

#### Существенные детали процесса:

Получение информации о клиенте занимает некоторое время, информация не всегда оперативно обновляется. Отсутствует план по работе с клиентами (когда и кому позвонить), нет возможности оценки количества контактов с клиентом, формирования отчетов по работе с клиентами.

**Результат процесса:** Клиент покупает/не покупает услуги.

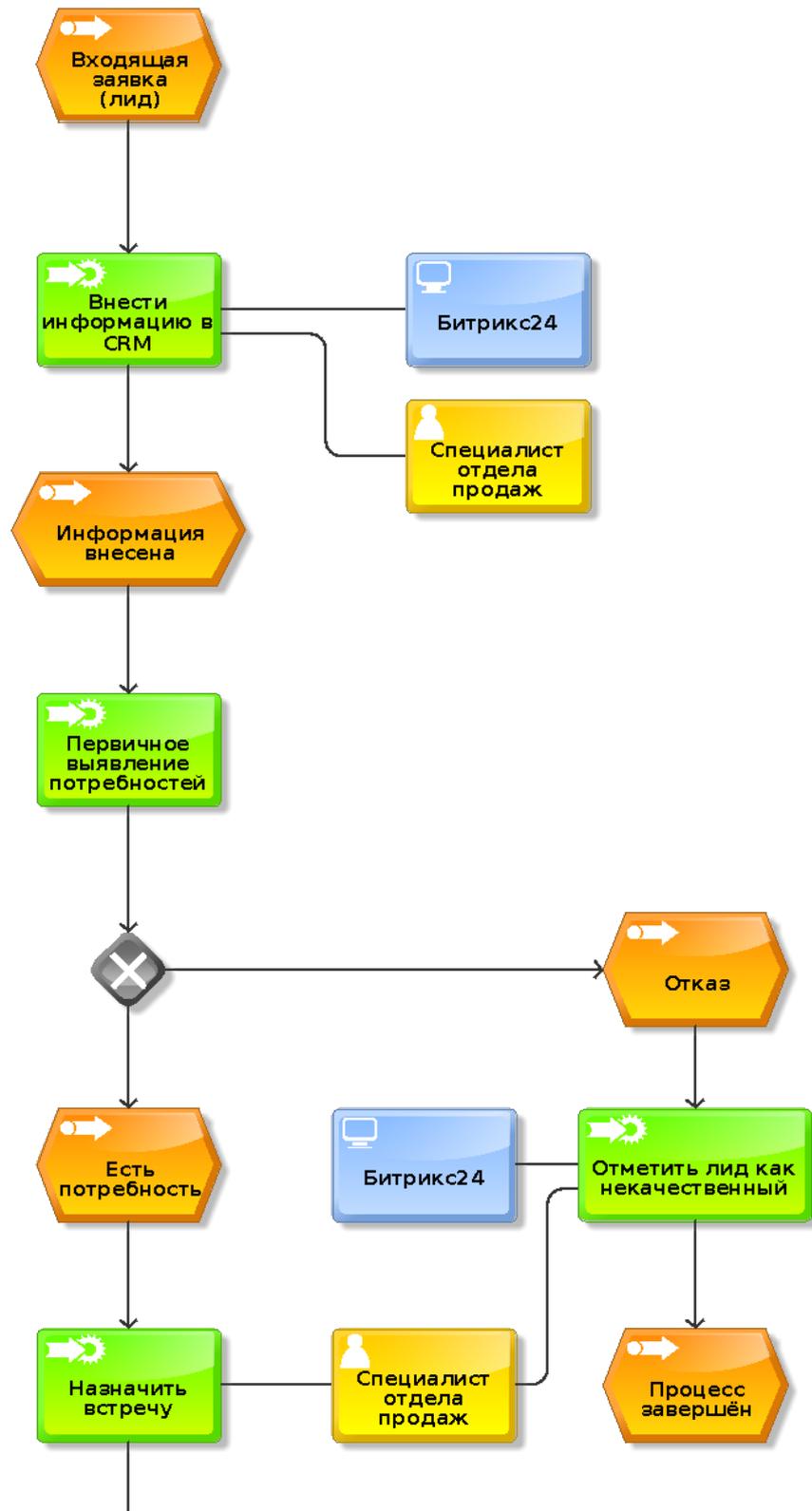
**Основная метрика процесса:** количество привлекаемых клиентов.

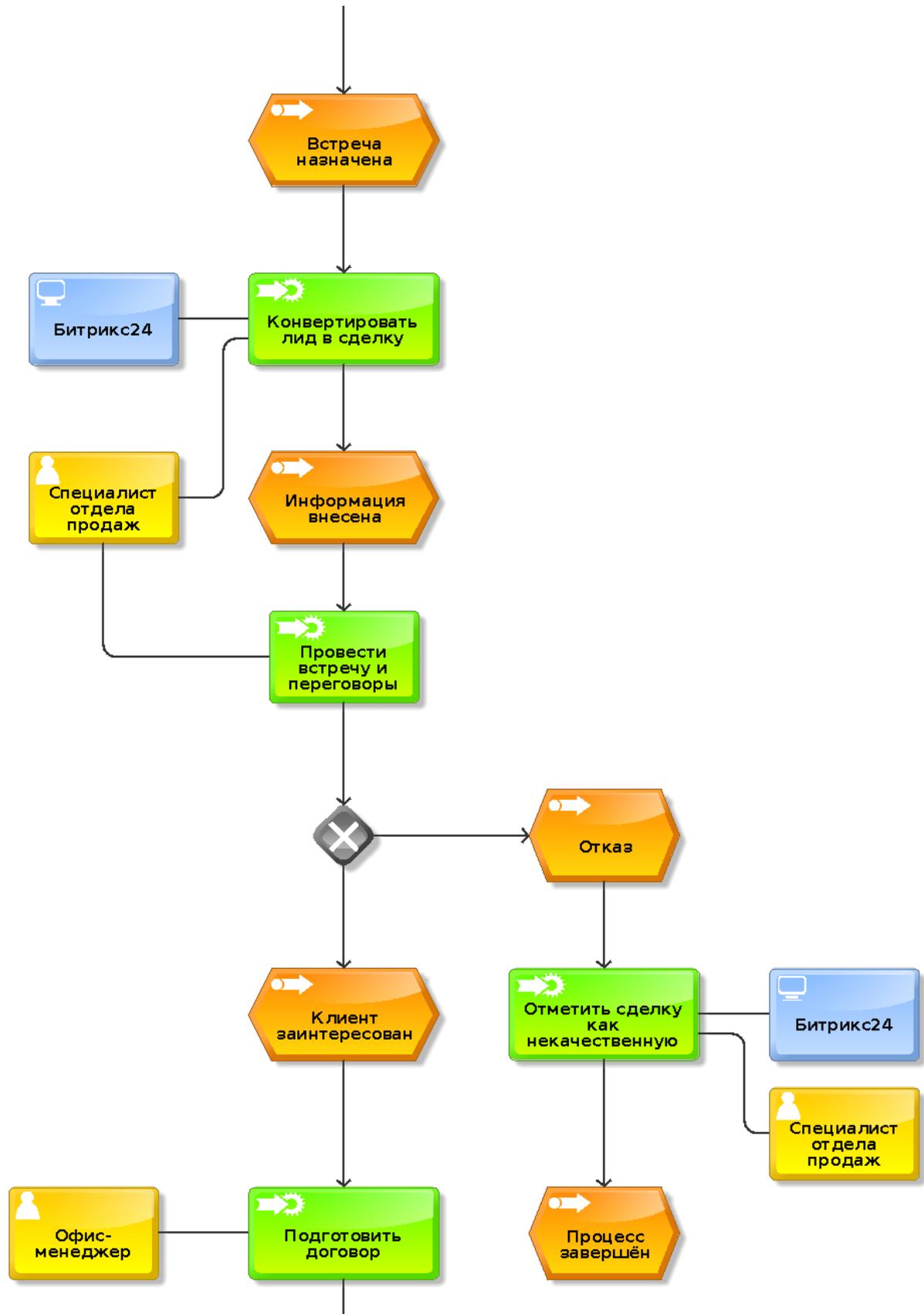
**Уровень автоматизации текущего процесса:** Процесс не автоматизирован. Все операции осуществляются вручную.

#### Выявленные недостатки текущего процесса:

- Высокая вероятность утери информации о клиенте;
- Нет истории взаимодействия с клиентом;
- Сложность планирования активностей по клиентам.

Предлагаемая оптимизация текущего процесса:





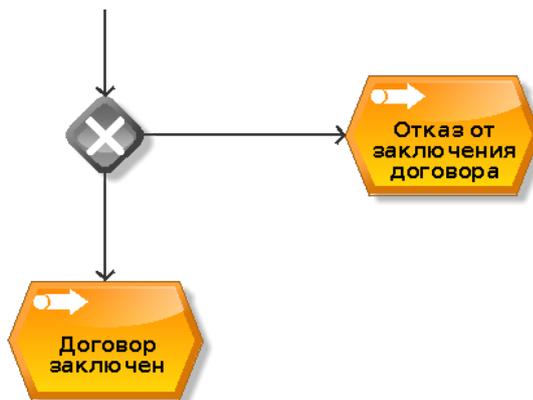


Рисунок 7 — Процесс сдачи коммерческой недвижимости

**Существенные детали оптимизированного процесса:**

Вся информация о клиентах и сделках хранится в CRM и доступна в оперативном режиме всем участниками процесса. CRM позволяет спланировать работу с клиентом для каждого специалиста по продажам. Возможность формирования отчётов по итогам работы.

**Уровень автоматизации процесса:** высокий. Операции полностью либо частично автоматизированы.

**Выявленные преимущества автоматизации процесса:**

- Оперативное получение доступа к информации о клиенте;
- Все информация хранится в CRM, информация защищена от утери;
- Возможность просматривать статусы сделки.

## Заключение

Проведенное обследование позволяет сделать вывод о возможности автоматизации (повышения уровня автоматизации) выявленных процессов при помощи средств ИС «Битрикс24», что в большинстве случаев сократит среднее время выполнения процессов, а также сократит количество рутинных операций.

## Приложение А

### Результаты анкетирования

**Структурное подразделение:** отдел продаж

**Респондент:** Скерло Елена Сергеевна

**1. Опишите функции, выполняемые вашим структурным подразделением.**

Работа с юридическими лицами и группами — продажа услуг. Продажи осуществляются как по холодной базе, так и по существующим клиентам.

Источник данных для холодной базы: различные мероприятия проводимые в городе. Информация по существующим клиентам берётся в 1С.

Дополнительно ведутся переговоры с агентами с целью увеличения количества запросов на услуги с их стороны.

**2. Опишите структуру и количественный состав подразделения.**

Начальник – 1;

Менеджер – 1.

**3. Какие функции выполняете непосредственно Вы?**

Руководство отделом продаж. Работа с клиентом — продажа услуг, сбор обратной связи по качеству оказанных услуг.

**4. Используете ли Вы сейчас в вашем подразделении для автоматизации текущих задач информационную систему (системы)? Если да, то какую? Какие функции в ней выполняются?**

Вся информация по клиентам воспользовавшимся услугами хранится в 1С. В 1С выполняется бронирование номеров.

Информация по клиентам, с которыми в данный момент ведётся переговоры, хранится в Excel-файле. В нём фиксируются результаты переговоров, дата запланированного контакта с клиентом.

**5. Перечислите действующие нормативные документы, регламентирующие документационное обеспечение организации, подразделения (должностные инструкции, регламенты работ и т.п.). Какие из них Вы используете в своей работе, а какие считаете неактуальными?**

Положение об отделе.

**6. Регламентировано ли взаимодействие с другими подразделениями компании?**

Нет.

**7. Опишите порядок работы с клиентами.**

Холодные звонки:

Первоначально осуществляется сбор информация о предстоящих мероприятиях (спортивные, культурные, конференции и т. д.). Следующий этап — выход на организаторов мероприятия, получения контактов агентов влияния или лиц принимающих решение (тренеры, руководители коллективов). При успешном выходе на контакт предложение размещения, в случае успеха допродажа дополнительных услуг: трансфер, питание, конференц-зал, банкет.

Существующие клиенты:

Физические лица (группы) — спортсмены, творческие коллективы.

В основном это юридические лица, которые воспользовались услугами, но не имеют действующего договора. Таким клиентам предлагается заключить договор.

По клиентам с действующим договором периодически выборочно осуществляется сбор обратной связи по качеству оказанных услуг.

Агенты:

Работа с новыми агентами, работа с агентами, от которых не поступает заявок на бронирование.

**8. Ваше отношение к внедрению CRM (положительное, отрицательное, двойственное и т.д.).**

Положительное.

**9. Какие причины, на Ваш взгляд, могут помешать внедрению CRM (очень сжатые сроки проекта, нежелание работников работать в CRM, недостаточный уровень квалификации работников и т.д.)?**

-

**10. Чего Вы ждете от внедрения CRM (сокращение расходов, увеличение скорости работы с клиентской базой, быстрый доступ к информации, повышение уровня контроля за исполнением поручений)**

Быстрый доступ к информации, меньше потерянных клиентов. Сегментация клиентской базы. Возможность формирования отчетов, просмотра истории клиента.

**11. Какова, на Ваш взгляд, скорость поиска необходимой информации в организации (высокая, удовлетворительная, низкая)?**

Удовлетворительная.

**Структурное подразделение:** служба размещения

**Респондент:** Копытова Елена Александровна

**1. Опишите функции, выполняемые вашим структурным подразделением.**

Приём и размещение гостей. Поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы.

Работа с юридическими лицами и группами до 10 человек.

**2. Опишите структуру и количественный состав подразделения.**

Начальник – 1;

Администратор – 4;

Старшая горничная — 2;

Горничная — 4;

Вахтёр — 3;

Уборщица — 1;

**3. Какие функции выполняете непосредственно Вы?**

Планирование и распределение задач внутри службы.

Работа с клиентами — договорная работа, распределение групп.

Формирование отчётов для агентов.

Оценка деятельности персонала (мотивационные баллы).

**4. Используете ли Вы сейчас в вашем подразделении для автоматизации текущих задач информационную систему (системы)? Если да, то какую? Какие функции в ней выполняются?**

1С:Отель, Контур.ФМС, email.

**5. Перечислите действующие нормативные документы, регламентирующие документационное обеспечение организации, подразделения (должностные инструкции, регламенты работ и т.п.). Какие из них Вы используете в своей работе, а какие считаете неактуальными?**

Стандарт работы администратора на смене, стандарт передачи смены администраторами.

**6. Регламентировано ли взаимодействие с другими подразделениями компании?**

Отдел продаж работаем со своими клиентами до момента выезда. Взаимодействие не регламентировано.

**7. Опишите порядок работы с клиентами.**

Администратор обрабатывает входящие заявки на размещение от клиентов, организует размещение гостей. Администратор самостоятельно работает с группами до 10 человек.

При работе с юридическими лицами, если нет необходимости в договоре, администратор отработывает с клиентом самостоятельно — руководителю для информации отправляется выставленный счёт. Договорная работа выполняется непосредственно руководителем службы.

**8. Ваше отношение к внедрению CRM (положительное, отрицательное, двойственное и т.д.).**

Положительное.

**9. Какие причины, на Ваш взгляд, могут помешать внедрению CRM (очень сжатые сроки проекта, нежелание работников работать в CRM, недостаточный уровень квалификации работников и т.д.)?**

Малый масштаб предприятия.

**10. Чего Вы ждете от внедрения CRM (сокращение расходов, увеличение скорости работы с клиентской базой, быстрый доступ к информации, повышение уровня контроля за исполнением поручений)**

Ускорение доступа к информации, меньше рутинных операций.

**11. Какова, на Ваш взгляд, скорость поиска необходимой информации в организации (высокая, удовлетворительная, низкая)?**

Низкая, информация разрознена.

Существующие проблемы, которые хотелось бы решить:

- Информация о деталях размещения передаётся от отдела продаж в бумажном виде. Хотелось бы иметь оперативный доступ к этой информации, например, в виде календаря.
- Формирование отчёта по работе горничных и установка баллов занимает достаточно много времени.
- Отчёт по выставленным счетам, актам, оплатам формируется в ручном режиме в Excel, хотя вся эта информация есть в 1С.

**Структурное подразделение:** служба размещения

**Респондент:** Турнаева Елена

**1. Какие функции выполняете непосредственно Вы?**

Прозвон гостей, заезжающих в течение смены. Подготовка к заезду и размещение гостей.

Работа с входящими заявками по всем каналам: телефон, почта, социальные сети, чат, мессенджеры, системы онлайн-бронирования.

Закрытие суток.

Передача данных в УФМС.

**2. Используете ли Вы сейчас в вашем подразделении для автоматизации текущих задач информационную систему (системы)? Если да, то какую? Какие функции в ней выполняются?**

1С:Отель, Контур.ФМС, email.

**3. Ваше отношение к внедрению CRM (положительное, отрицательное, двойственное и т.д.).**

Положительное.

**4. Чего Вы ждете от внедрения CRM (сокращение расходов, увеличение скорости работы с клиентской базой, быстрый доступ к информации, повышение уровня контроля за исполнением поручений)**

Удобства работы со всеми заявкам: одно окно. Сейчас не всегда получается оперативно реагировать на сообщения электронной почты, чат, социальные сети.

**5. Какова, на Ваш взгляд, скорость поиска необходимой информации в организации (высокая, удовлетворительная, низкая)?**

Удовлетворительная.

**Структурное подразделение:** кафе «Лето»

**Респондент:** Гилязова Марина

**1. Опишите функции, выполняемые вашим структурным подразделением.**

Организация проведения мероприятий (банкетов, конференций). Организация питания проживающих гостей.

**2. Опишите структуру и количественный состав подразделения.**

Администратор — 2;

Шеф-повар — 1;

Повар — 3;

Официант — 1.

**3. Какие функции выполняете непосредственно Вы?**

Взаимодействие с группами (согласование времени питания). Приём заказов на проведение мероприятий. Взаимодействие с кухней. Визуальный контроль помещений кафе. Помощь официанту в случае необходимости.

**4. Используете ли Вы сейчас в вашем подразделении для автоматизации текущих задач информационную систему (системы)? Если да, то какую? Какие функции в ней выполняются?**

iiko — взаимодействие с кухней, email — получение информации от отдела продаж, Word — актуальное меню в файле, в другом файле в календаре отмечаются банкеты.

За актуализацию меню отвечает шеф-повар.

**5. Перечислите действующие нормативные документы, регламентирующие документационное обеспечение организации, подразделения (должностные инструкции, регламенты работ и т.п.). Какие из них Вы используете в своей работе, а какие считаете неактуальными?**

Чек-листы.

**6. Регламентировано ли взаимодействие с другими подразделениями компании?**

Регламента нет. Отдел продаж передаёт информацию по банкетам и конференциям. Администратор кафе передаёт запросы по питанию гостей администратору отеля.

Администратор отеля передаёт информацию о питании на следующий день:

- сверка плана питания вечером;
- в iiko формируются фактические данные по питанию;
- в бухгалтерию сдаётся отчёт.

В случае каких-то изменений в течение дня (например, гость запросил ланч-бокс вместо ужина) информация передаётся в рабочем порядке и здесь иногда бывает недопонимание либо информация теряется.

**7. Опишите порядок работы с клиентами.**

По мероприятиям с клиентом обговариваются все детали — меню, зал, ведущий, музыка и т. д. По итогам переговоров вносится предоплата и бронируется дата и зал. Мероприятия разных типов (например, поминки и юбилей) не проводятся в одно и то же время даже в разных залах. Календарь броней ведётся в календаре в файле Word. Также отдел продаж передаёт клиентов по банкетам для обсуждения деталей мероприятия.

По группам гостей информацию о графике питания передаёт отдел продаж, но также она уточняется у самих гостей

**8. Ваше отношение к внедрению CRM (положительное, отрицательное, двойственное и т.д.).**

Положительное.

**9. Какие причины, на Ваш взгляд, могут помешать внедрению CRM (очень сжатые сроки проекта, нежелание работников работать в CRM, недостаточный уровень квалификации работников и т.д.)?**

Нет таких причин.

**10. Чего Вы ждете от внедрения CRM (сокращение расходов, увеличение скорости работы с клиентской базой, быстрый доступ к информации, повышение уровня контроля за исполнением поручений)**

Чёткость взаимодействия, быстрый доступ к информации.

**11. Какова, на Ваш взгляд, скорость поиска необходимой информации в организации (высокая, удовлетворительная, низкая)?**

Удовлетворительная. Информация достаточно структурирована.

## Приложение Б

### Расшифровка применяемых графических элементов

Таблица 2 — Основные элементы, используемые в нотации ARIS

№	Графическое представление	Описание
1		Событие фиксирует состояние определенных параметров на определенный момент времени.
2		Работа, определённое действие, выполняемое в течение некоторого промежутка времени.
3		Роль участника в процессе / должность в организации
4		Информационная система
5		Логическое исключающее «ИЛИ». Только одна следующая операция запускается.
6		Логическое «И». Все следующие операции должны быть запущены.