

**ACDPLUS**

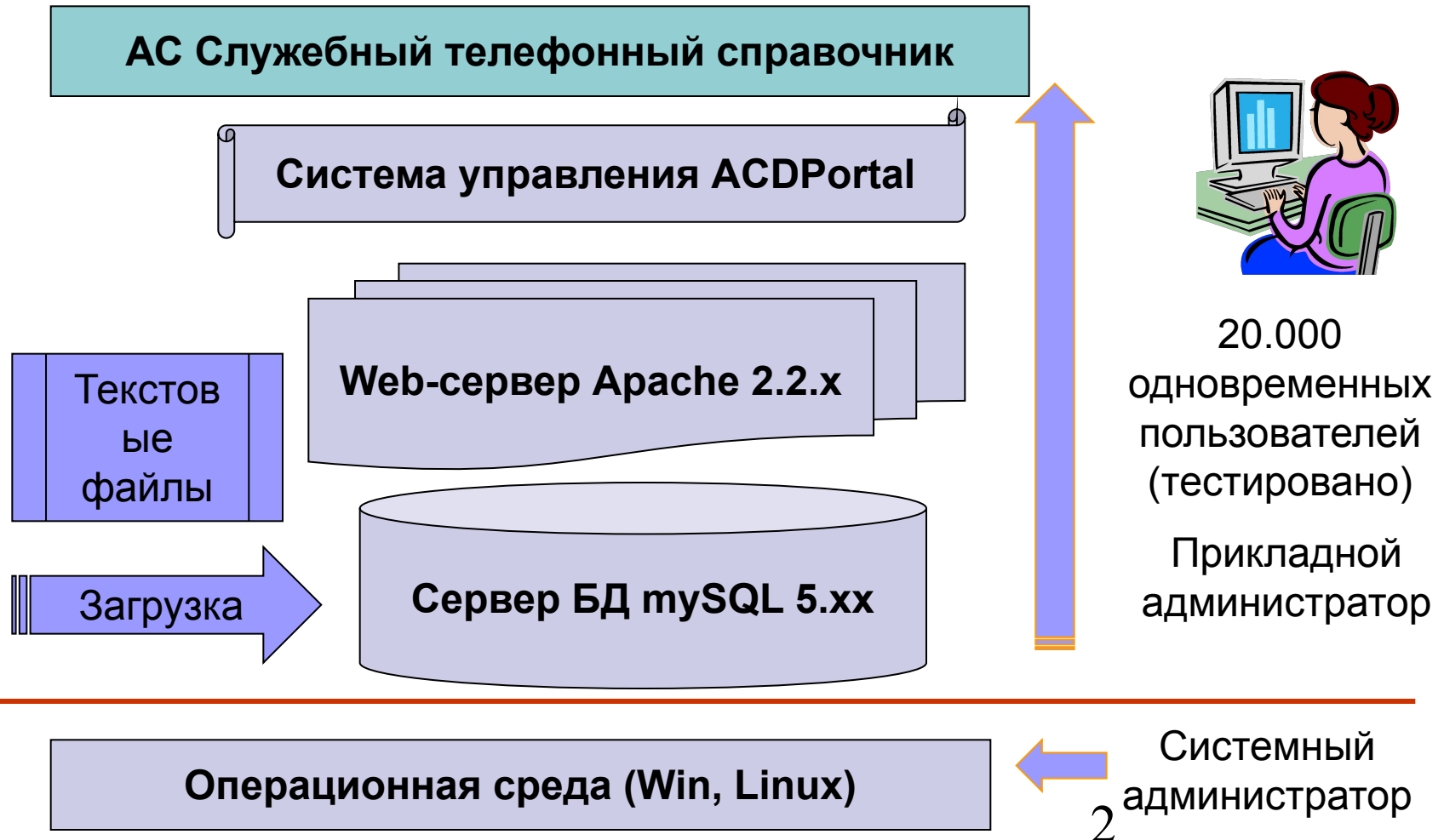
# АС Служебный телефонный справочник

Реализация концепции  
«умного управления»

Шумов В.В., [vshum59@yandex.ru](mailto:vshum59@yandex.ru)

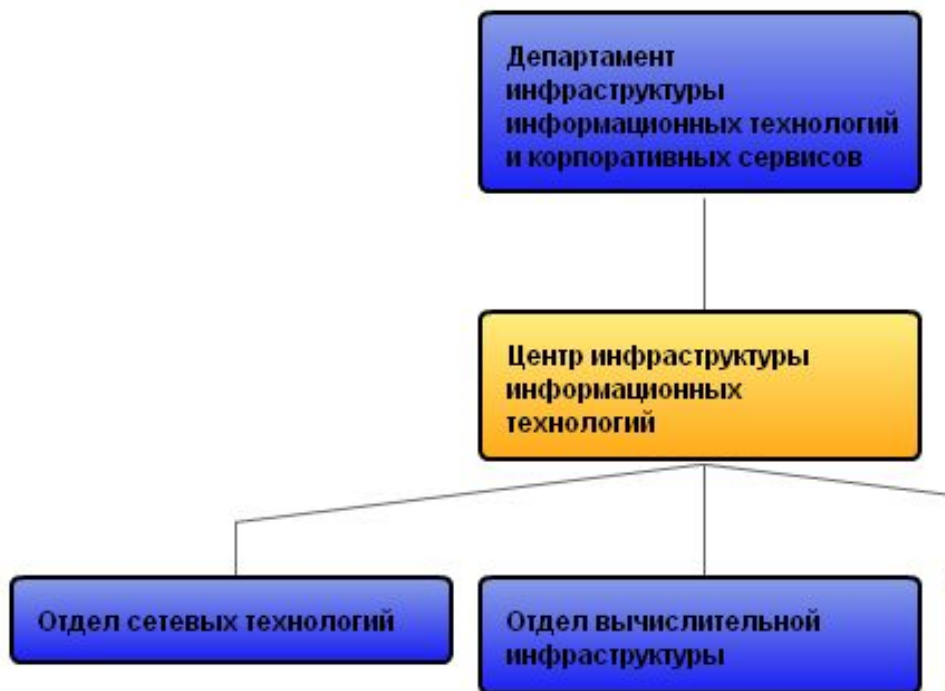
# Открытая архитектура АС СТС

*Бесплатные* лицензии (конкурентные и именованные)



# Поиск контактов и навигация

Быстрый и удобный поиск контактов. Автоматическое формирование графической организационной структуры. Навигация по ней, переход от графической диаграммы к табличным данным и наоборот.



Искать по должности

Главный бухгалтер ОАО ИКТТ  
 Главный инженер Автоматизированного центра услуг  
 Главный инженер Информационного центра услуг  
 Главный инженер Московского центра услуг  
 Главный инженер Федерального центра услуг  
 Главный инженер Калининского центра услуг  
 Главный специалист  
 Главный специалист (по работе с клиентами)  
 Главный специалист по физической культуре и спорту

УПРАВЛЕНИЯ >> УПРАВЛЕНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМ И ТЕХНОЛОГИЙ (УАС)

Адрес подразделения: 107678, Москва, Давучаев пер., 9

Фамилия Имя Отчество	Телефоны	E-mail	Должность
Митин Леонид Михайлович	975-0280		Заместитель Генерального директора по автоматизированным системам и технологиям
Добрынина Людмила Георгиевна	975-0280 9503		Заместитель начальника управления по
Байшев Ахат Гаязович	975-0280		Заместитель начальника управления по

# АС СТС. Версия 2. Основные возможности

1. Навигация по текстовым гиперссылкам и графической организационной структуре
2. Поиск по ФИО, подразделению, объекту, должности, телефону и т.д.
3. Интеграция с HR SAP (автоматическая загрузка подразделений, сотрудников, фото и причин отпусков)
4. Интеграция с СУ АД (загрузка логинов для авторизации и адресов электронной почты)
5. Интеграция с Foris (загрузка списка городов и улиц)
6. Встроенный электронный документооборот
7. Персональная авторизация и разграничение доступа на основе объектов авторизации
8. Личная записная книжка
9. Редактирование своих номеров и адреса и подчиненных сотрудников
10. Мои сопроводители
11. Мои проекты

# Актуализация контактных данных

Сотрудникам компании **выгодно** поддерживать в актуальном состоянии контактные и иные данные:

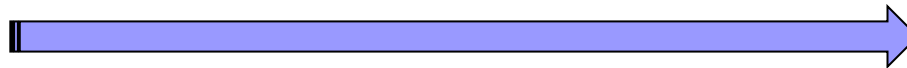
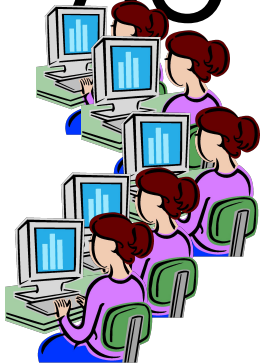
1. Часть данных автоматически поступает из внешних систем (HR SAP, СУ AD и др.).
2. Стремление не выглядеть «белой вороной» - другие сотрудники (или специально назначенные пользователи) ведут свои данные, значит и я должен вести.
3. Я хочу быстро найти нужных мне сотрудников, следовательно, я должен заполнить свои актуальные контактные данные и т.д.

Способы актуализации контактных данных:

1. Лично сотрудником
2. Начальником подразделения по подчиненным сотрудникам
3. Специально назначенным пользователем внутри дирекции (департамента)
4. Прикладными администраторами коммерческой дирекции

# АС СТС. Эффективность

Поиск контакта –  
АС СТС экономит **5 мин.**



Годовой эффект  
**25 млн. руб.**

**Прямая  
эффективность:**

**Прямая эффективность:** Ежедневно 1000

- Ежедневно 1000 пользователей обращается к СТС (в среднем 20 раз).
- Пессимистическая оценка – каждый 5-й клик заканчивается вызовом (по телефону, электронно или лично).
- За счет удобного интерфейса экономия времени на поиск контактных данных о сотруднике (или стороне организации) – 5 минут.
- За день экономится время – 5 мин \* 1000 чел. \* 4 вызова = 20.000 мин.
- За год экономится 300 дней \* 20.000 мин. = 100.000 час = 625 чел.-мес.
- При средней зарплате сотрудника 40.000 руб. годовой эффект не ниже 25 млн.руб.

• За счет удобного

# Теория организационных систем

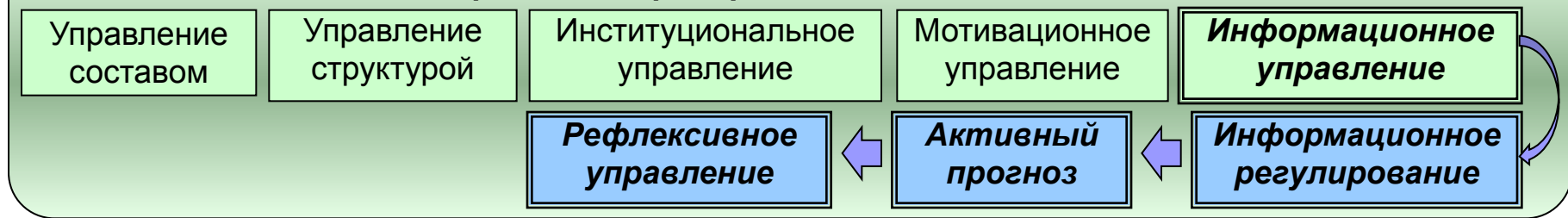
Учредители (Центр)

Выбирают такие управляющие воздействия, при которых **максимизируется прибыль** (с учетом активности сотрудников)



**Гипотеза рационального поведения** – агент (сотрудник) имеет собственные предпочтения и активность. С учетом всей имеющейся у него информации выбирает действия, предпочтительные с его точки зрения

## Управление предприятием. Место АС СТС



- **Управление составом** (составление штатных расписаний, комплектование, обучение и т.д.) – **автоматическое отражение данных SAP**.
- **Управление структурой** (определение функциональных обязанностей, порядка взаимодействия, контроля и подчиненности). Эта задача обычно решается параллельно с задачей управления составом – **отражение и анализ иерархических (функциональных) и матричных (проектных) воздействий**.
- **Институциональное управление** заключается в том, что центр достаточно жестко ограничивает множества возможных действий и результатов деятельности подчиненных субъектов. Ограничения накладываются в форме законов, приказов, наставлений, распоряжений, правил и норм – **информирование сотрудников посредством «рекламных компаний» и оповещений, дистанционное обучение и контроль**.
- **Мотивационное управление** заключается в целенаправленном изменении предпочтений подчиненных субъектов (поощрения и наказания, премии и штрафы и т.д.) – **средство мониторинга механизмов мотивационного управления**.
- **Информационное управление**. Его частными случаями являются **рефлексивное управление** (центр воздействует на представления подчиненного субъекта о поведении других субъектов), **активный прогноз** (центр сообщает подчиненным информацию о требуемых будущих результатах их деятельности), **информационное регулирование** (подчиненным сообщается информация об обстановке) – **средство информационного управления**. 8



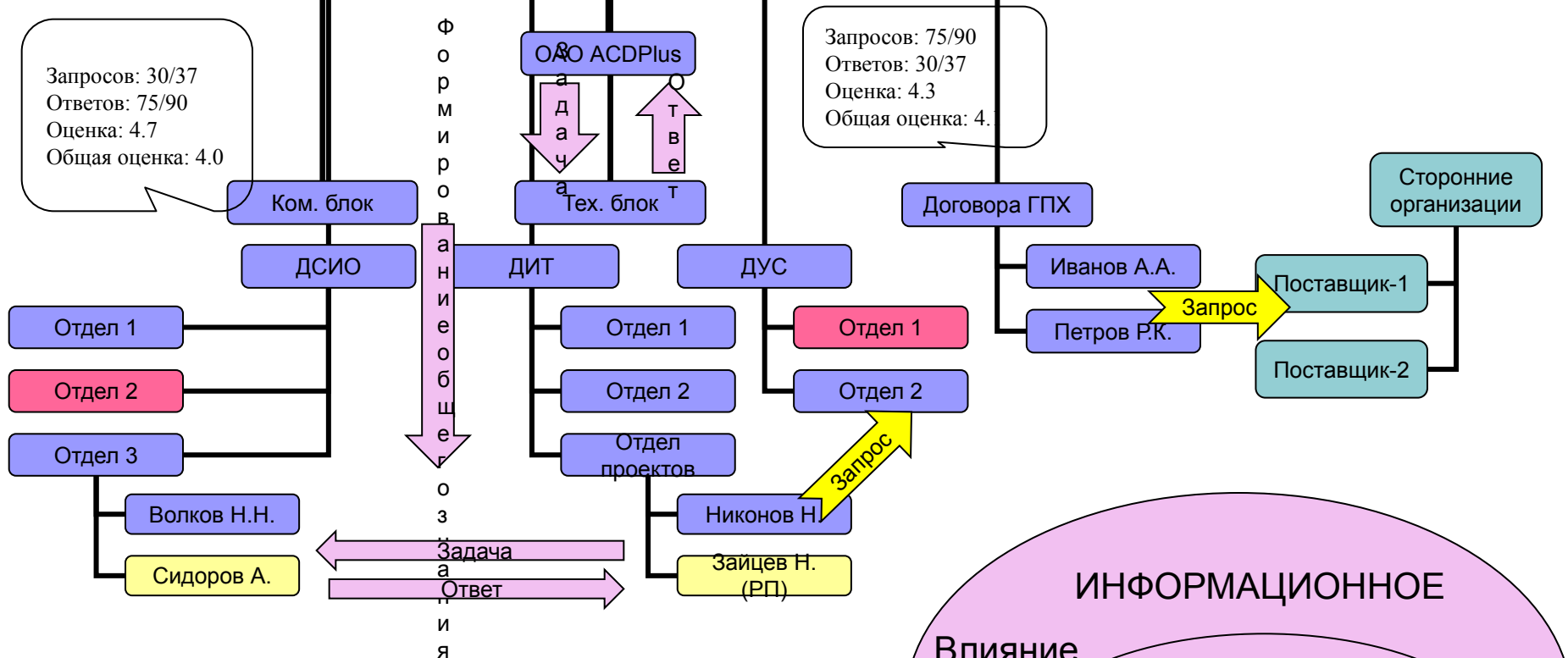
# АКТИВНОСТЬ СОТРУДНИКА

Простейшие и легко измеримые показатели:

- Количество обращений в АС СТС,
- Количество электронных сообщений,
- Количество телефонных вызовов.

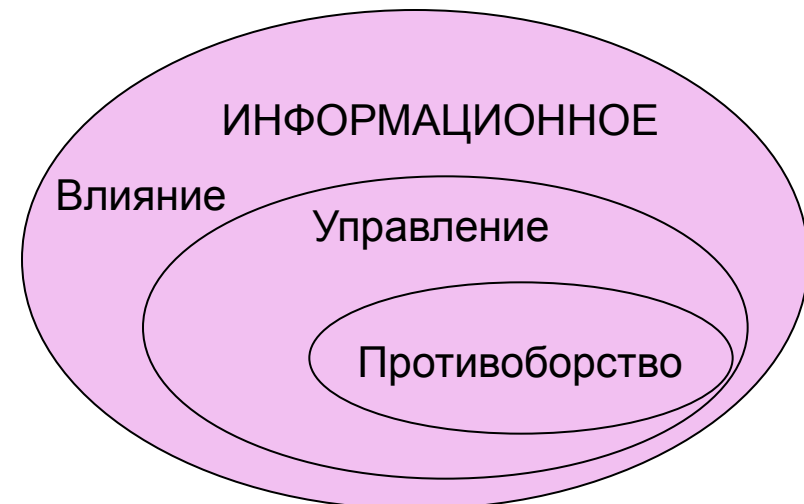
Эти показатели (с учетом адресности) могут храниться и **комплексно** обрабатываться в АС СТС за счет ведения списка служебных телефонных (включая сотовые) номеров и адресов e-mail как сотрудников компании, так и партнеров, поставщиков и т.д.

# Виды активности



Классификация активностей:

- 1) Командно-распорядительная (иерархическая) активность
- 2) Активность по проектам (матричная)
- 3) Социальная активность



# Управление структурой

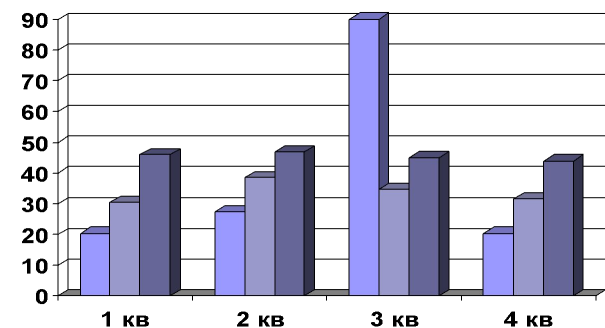
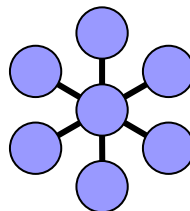
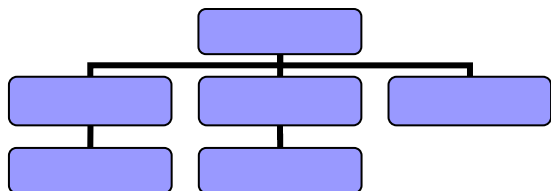
- *Иерархические структуры* («**Мои сопровождаители**» - показ сотрудникам их сопровождаителей),
- *Матричные структуры* («**Мои проекты**» - показ активных проектов, в которых участвует сотрудник, доступ к документам по проекту, видео- и голосовым конференциям),
- «**Мои обязанности**» - формирование сотрудником публичного списка его обязанностей (по каким вопросам обращаться и по каким – нет).

Я прикладной администратор SAP (управление ремонтами).  
Ко мне не обращаться по вопросам начисления зарплаты.

# Управление структурой

Отчеты:

- Комплексная активность сотрудников (подразделений) по времени (месяцы, дни, часы),
- Комплексная активность между подразделениями,
- Комплексная активность по проектам,
- Аномалии (спады и пики активности),
- Анализ активности сотрудников (подразделений) по управляющим воздействиям руководства.



# Институциональное управление

Жесткое ограничение множества возможных действий и результатов деятельности сотрудников в форме законов, приказов, наставлений, распоряжений, правил и норм.



Корпоративный телефонный справочник v2.0.0

Приглашаем на работу специалистов по подключению Интернет-услуг

Рекламная компания

Здесь пользователю показывается важное сообщение

Правила и нормы

Панель поиска

Новости

Рубрики

мои контакты | заявки | добавить

Рубрики

ОАО МГТС

КОРПОРАТИВНОЕ ИЗДАНИЕ ОАО МГТС

МЕДИКО-САНИТАРНАЯ ЧАСТЬ №33

ПРОФСОЮЗНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

АКБ МОСКОВСКИЙ БАНК РЕКОНСТРУКЦИИ И РАЗВИТИЯ


СВЯЗЬ - ОРГАНИЗАЦИИ КОНТРОЛЯ И УПРАВЛЕНИЯ

ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

# Институциональное управление

- Проектирование показа правил и норм (кому, с какой периодичностью, частота показа и т.д.)
- Создание отчетов о просмотрах компаний, правил и норм.
- Создание и выполнение тестов на знание правил и норм,
- Дистанционное обучение и контроль.



	<p>Корпоративный телефонный справочник v2.0.0</p>	<p>Приглашаем на работу специалистов по подключению Интернет-услуги</p>	<p>Рекламная компания</p>
<p>Здесь пользователю показывается важное сообщение</p>			
<p>Правила и нормы</p> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>	<p>Панель поиска</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Рубрики</b> <span style="float: right;">мои контакты   заявки   добавить</span></p> <p>Рубрики</p> <p><b>Рубрики</b> <span style="color: green;">↑</span> <span style="color: green;">↓</span></p> <p>ОАО МГТС</p> <p>КОРПОРАТИВНОЕ ИЗДАНИЕ ОАО МГТС</p> <p>МЕДИКО-САНИТАРНАЯ ЧАСТЬ №33</p> <p>ПРОФСОЮЗНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ</p> <p>АКБ МОСКОВСКИЙ БАНК РЕКОНСТРУКЦИИ И РАЗВИТИЯ</p> <p>СВЯЗЬ - ОРГАНИЗАЦИИ КОНТРОЛЯ И УПРАВЛЕНИЯ</p> <p>ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ</p> </div>	<p>Новости</p> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>	


# Википедия компании

Поведение сотрудника (в теории управления - агента) характеризуется не только материальными, но и моральными стимулами, стремлением к самосовершенствованию и повышению своего служебного и социального статусов. В научной литературе (теория коллективного действия – collective action theory) доказано, что существуют агенты, стремящиеся создавать общественные блага.

На примере [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org) можно создать википедию компании.

Для чего должен быть предоставлен соответствующий интерфейс для создания статей, представляющих интерес для сотрудников компании, а также эффективные инструменты поиска.

Интерфейс для редактирования информации:



The image shows a screenshot of a rich text editor toolbar with various icons for text formatting, alignment, and insertion. Below the toolbar is a search box with the following text:

**Искать по номеру телефона.** Поиск выполняется, начиная с первой цифры номера. Код (зона) не учитывается. Если ввести первые три цифры - поиск по индексу АТС. Номер вводить без пробелов и символов (-), вводить только цифры.

# Мотивационное управление

Целенаправленное изменение предпочтений подчиненных сотрудников.



1. Анализ активности сотрудников в зависимости от систем стимулирования.
2. Анкетирование сотрудников по их желанию.

Полевые статистические опросы сложны в разработке и проведении.


Предложить сотруднику заполнить анкету (мнение о сотруднике или подразделении) и дать оценку (в баллах от -10 до 10) непосредственно после звонка.



# Анкетирование по факту

## Обращение к сотруднику (донору)



Разумский, Виктория Владимировна		Оцените ответ на Ваше обращение	
ФИО	Разумский, Виктория Владимировна	<p>1. Вежливость: _____ баллов</p> <p>2. Оперативность: _____ баллов</p> <p>3. Качество: _____ баллов</p> <p>Дайте пояснения:</p> <hr/>	
Должность	Начальник отдела		
Отдел	Рубрики >> ОАО МГТС >> Главная бухгалтерия >> Департамент методологии бухгалтерского учета и налогообложения >> Оперативный блок		
служебный	8 (495) 777-7777		
внутренний	1087		
E-mail	viktoriya.v@mgts.ru		
Адрес	127006, РФ, г. Москва, Дмитровка М. ул. 5/9, этаж 2		
Табельный номер	00270157		
Начальник	Сергей Николаевич Юрьевна		
			

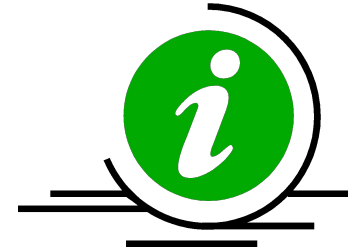
Дополнительно предоставить возможность донорам оценивать репациентов:

- 1) Вопрос по адресу,
- 2) Вежливость,
- 3) ...

№ п/п	Наименование функционального блока	ВОПРОС 1	ВОПРОС 2
		ВЕЖЛИВОСТЬ	ОПЕРАТИВНОСТЬ
		<i>Работники функционального блока вежливо и доброжелательно отвечали на все мои вопросы и просьбы</i>	<i>Работники функционального блока оперативно и своевременно предоставляли мне информацию или помощь</i>
1.	<b>Коммерческий блок</b>	<input type="radio"/> Абсолютно не согласен	<input type="radio"/> Абсолютно не согласен
		<input type="radio"/> Скорее, не согласен	<input type="radio"/> Скорее, не согласен
		<input type="radio"/> Затрудняюсь ответить	<input type="radio"/> Затрудняюсь ответить
		<input type="radio"/> Скорее, согласен	<input type="radio"/> Скорее, согласен
2.	<b>Технический блок</b>	<input type="radio"/> Полностью согласен	<input type="radio"/> Полностью согласен
		<input type="radio"/> Абсолютно не согласен	<input type="radio"/> Абсолютно не согласен
		<input type="radio"/> Скорее, не согласен	<input type="radio"/> Скорее, не согласен
		<input type="radio"/> Затрудняюсь ответить	<input type="radio"/> Затрудняюсь ответить
		<input type="radio"/> Скорее, согласен	<input type="radio"/> Скорее, согласен

# Информационное управление

Информация как объект управления.



1. Рефлексивное управление.
2. Активный прогноз.
3. Информационное регулирование.

# Рефлексивное управление

Центр воздействует на представления сотрудника о поведении других сотрудников.



1. Формирование у сотрудника представлений о субъекте (объекте), приводящих к нужному для Центра выбору.
2. Формирование у сотрудника представлений о представлениях других субъектов, приводящих к нужному для Центра выбору.
3. Формирование у сотрудника представлений о представлениях других субъектов о его собственных представлениях (социальная или служебная роль).

Средства воздействия – блок новостей, рекламные компании, опросы.

Инструменты оценки – комплексный показатель активности, математические модели и отчеты на их основе.

# Активный прогноз

Центр сообщает подчиненным информацию о требуемых будущих результатах их деятельности.



Нормативный прогноз – предсказания, цель которых заключается в том, чтобы вызвать интерес и побудить сотрудников к действию.

1. Анализ активности сотрудников на воздействия Центра.
2. Степень участия сотрудников в проектах Центра и др.

Средства воздействия – проектный блок, рекламные компании, опросы.

Инструменты оценки – комплексный показатель активности, математические модели и отчеты на их основе.

# Информационное регулирование

Центр сообщает подчиненным информацию об обстановке и принимаемых решениях.



1. Кому и какую информацию доводить.
2. Разграничение доступа к информации.

Средства воздействия – новостной блок, рекламные компании, опросы.

Инструменты оценки – комплексный показатель активности, математические модели и отчеты на их основе.

# Социальная сеть компании.

## Характеристики:

1. Активность (целенаправленное поведение) агентов.
2. Наличие собственных мнений агентов. Его изменение под влиянием других агентов.
3. Различная степень подверженности агентов влиянию. Существование косвенного влияния.
4. Существование «лидеров мнений».
5. Локализация групп.
6. Наличие социальных норм.
7. Существование внешних факторов влияния.
8. Наличие стадий (этапов) динамики мнений агентов.
9. Лавинообразные эффекты, анализ условий их возникновения и свойств распространения.
10. Воздействие структурных свойств сети на динамику мнений (степенные эффекты, эффекты кластеризации, локальные промежуточности).
11. Возможность образования группировок и коалиций.
12. Неполная и асимметричная информированность агентов и т.д.

**Задача – выявление основных характеристик сети с целью повышения эффективности информационных воздействий и управления.**

# Примерный график работ



1-е полугодие 2011 г.	2-е полугодие 2011 г.	1-е полугодие 2012 г.	2-е полугодие 2012 г.
<p>Переход на версию 2.0 (интеграция с HR SAP, СУ AD, доработки по запросам)</p>	<p>Переход на версию 2.5 (новые отчеты, анкетирование, дистанционное обучение, поддержка базы документов и знаний)</p>	<p>Переход на версию 3.0 (интеграция с биллингом и почтой, расчет комплексного показателя активности)</p>	<p>Переход на версию 3.5 (поддержка управлений, оценка параметров математических моделей и механизмов управления)</p>

# Перспективные задачи

## Механизмы экспертизы.



Проблема.

Руководитель не может быть универсалом и владеть полной информацией по всем вопросам. Поэтому для принятия ряда решений он привлекает экспертов.

Возникает **проблема манипуляции** со стороны экспертов, поскольку эксперты имеют свои предпочтения.

Задача – разработка эффективных механизмов экспертизы.



# Перспективные задачи



Создание системы измеримых показателей, характеризующих эффективность механизмов управления:

- Механизмы стимулирования,
- Механизмы планирования,
- Механизмы организации,
- Механизмы контроля и др.



# Литература

1. Губко М.В., Новиков Д.А. Теория игр в управлении организационными системами. Издание 2-е, М.: 2005.
2. Воронин А.А., Мишин С.П. Оптимальные иерархические структуры. - М.: ИПУ РАН, 2003.
3. Новиков А.М., Новиков Д.А. Методология. – М.: СИНТЕГ, 2007.
4. Новиков Д.А. Теория управления организационными системами. М.: МПСИ, 2005.
5. Новиков Д.А., Чхартишвили А.Г. Активный прогноз. М.: ИПУ РАН, 2002.
6. Новиков Д.А., Чхартишвили А.Г. Прикладные модели информационного управления. М.: ИПУ РАН, 2004.
7. Новиков Д.А., Чхартишвили А.Г. Рефлексивные игры. Серия "Управление организационными системами". - М.: СИНТЕГ, 2003.
8. Шумов В.В. АС СТС-2. Руководство пользователя, руководство администратора, руководство системного администратора.
9. [www.mtas.ru](http://www.mtas.ru), [www.acdplus.ru](http://www.acdplus.ru)

Спасибо за внимание!

