

Образовательное частное учреждение  
высшего образования  
«МОСКОВСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ»

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

на тему

**«Разработка и расчет экономической эффективности внедрения автоматизированной  
информационной системы управления заявками для администраторов технической  
поддержки**

**(на примере ООО «Меланс»)**

Работу выполнил:  
студент Беликов С.А.

Научный руководитель:  
доц., к.э.н. Судариков Г.В.

Москва, 2019 г.

## 2. Характеристика предприятия

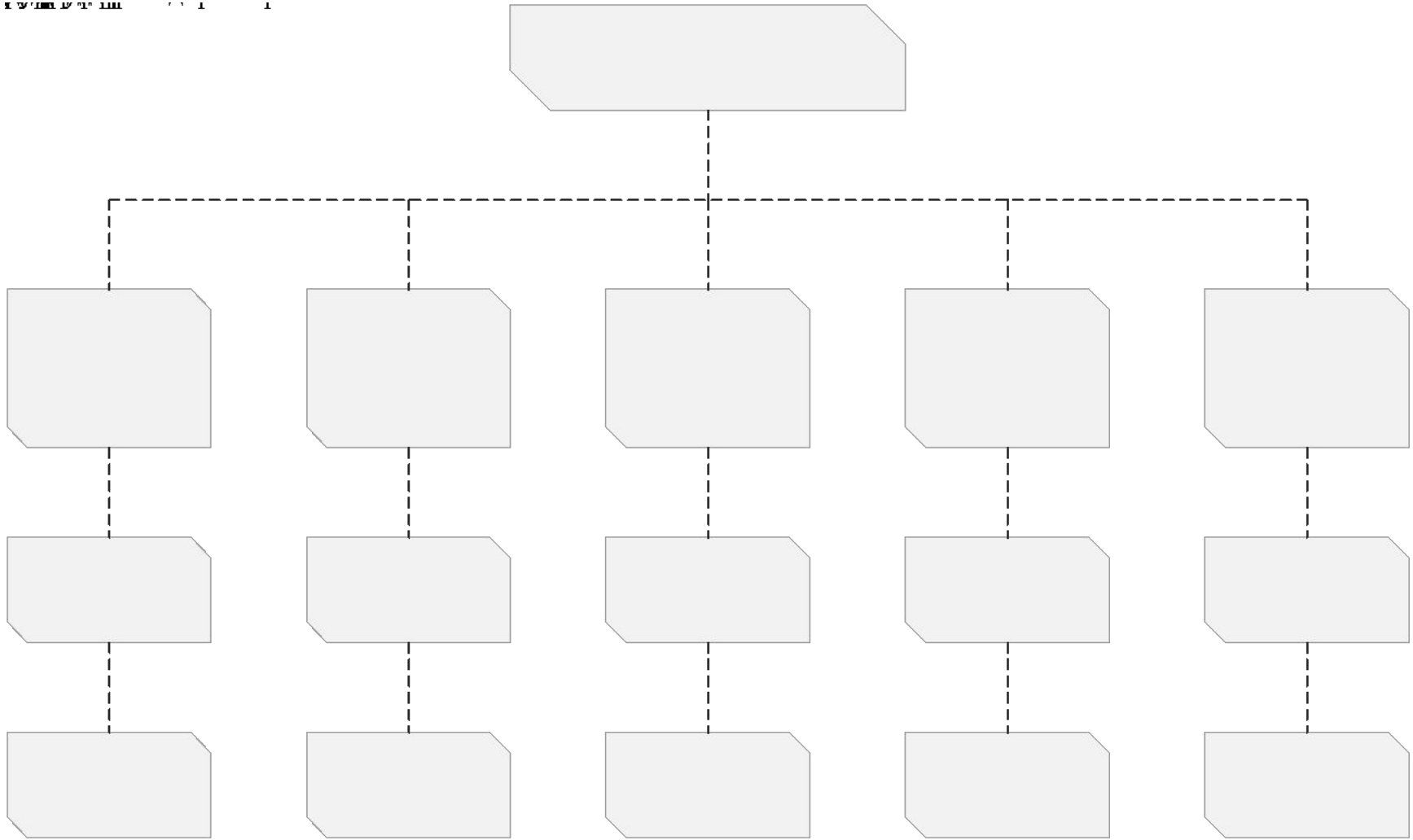


Общество с ограниченной ответственностью «Меланс» - частная московская IT-компания, которая была основана в апреле 2008 года. Является интегратором различных сервисов и информационных систем. Также оказывает услуги и выполняет работы в области IT-аутсорсинга.

melans )

Компания проводит работы по проектированию, внедрению и поддержке технических и программных решений для бизнеса, а также информационных систем для обеспечения продуктивной работы клиентов

# 3. Организационная структура



## 4. Экономическая характеристика



Финансовое состояние предприятия в 2017 году было значительно хуже состояния половины всех предприятий аналогичного рода деятельности, а также большей части организаций сопоставимого масштаба по всей территории Российской Федерации.

Краткий анализ баланса предприятия показал тенденцию к снижению имеющихся чистых активов, а также снижению коэффициента автономии и коэффициента текущей ликвидности.

Исходя из данных отчета о финансовых результатах за 2015-2017 годы, выручка и чистая прибыль предприятия имеют заметную тенденцию роста.

## 5. Финансовое состояние



Показатель	Сравнение показателей	
	с отраслевыми	с общероссийскими
<b>1. Финансовая устойчивость</b>		
1.1. Коэффициент автономии (финансовой независимости)	0,008 / 0,6	0,008 / 0,3
1.2. Коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами	-0,02 / 0,6	-0,02 / 0,2
1.3. Коэффициент покрытия инвестиций	0,01 / 0,7	0,01 / 0,4
<b>2. Платежеспособность</b>		
2.1. Коэффициент текущей ликвидности	1 / 2,7	1 / 1,5
2.2. Коэффициент быстрой ликвидности	0,9 / 2,2	0,9 / 1,1
2.3. Коэффициент абсолютной ликвидности	0,7 / 0,5	0,7 / 0,1
<b>3. Эффективность деятельности</b>		
3.1. Рентабельность продаж	4,1% / 9,8%	4,1% / 6%
3.2. Норма чистой прибыли	1,7% / 5,7%	1,7% / 2,8%
3.3. Рентабельность активов	2,7% / 15,8%	2,7% / 5,3%
<b>Итоговый балл</b>	<b>-1,3</b>	<b>-1,2</b>

## 6. Краткий анализ баланса



<b>Финансовый показатель</b>	<b>31.12.15</b>	<b>31.12.16</b>	<b>31.12.17</b>
Чистые активы, тыс. руб.	127	(95)	52
Коэффициент автономии (норма: 0,5 >)	0,25	-0,02	0,008
Коэффициент текущей ликвидности (норма: 1,5 >)	2	0.9	1

## 7. Отчет о финансовых результатах, тыс. руб.

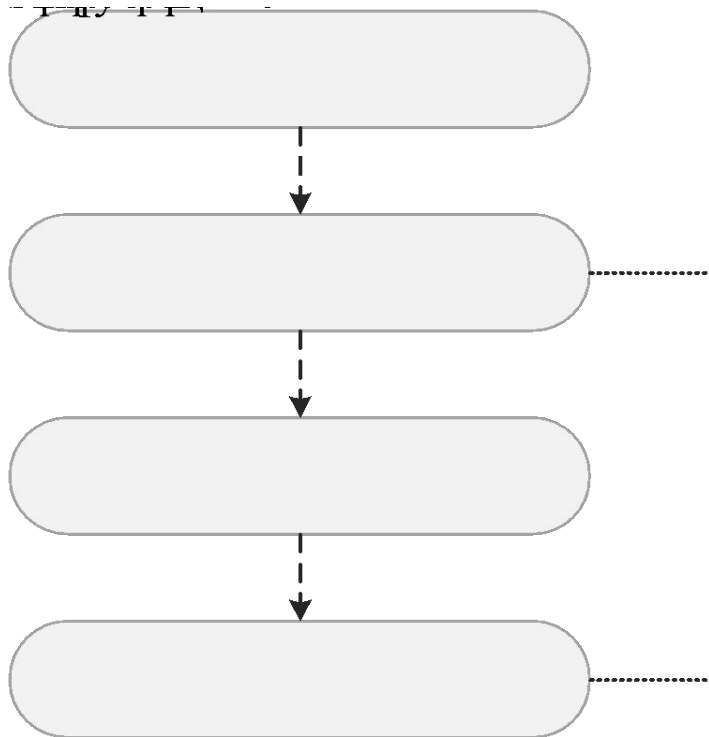


Наименование показателя	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Выручка	266	4176	8607
Себестоимость продаж	(207)	(28)	(5511)
Валовая прибыль (убыток)	59	4148	3096
Коммерческие расходы	0	(3465)	(102)
Управленческие расходы	0	(365)	(2640)
Прибыль (убыток) от продаж	59	318	354
Прочие доходы	0	1	0
Прочие расходы	(10)	(36)	(130)
Прибыль (убыток) до налогообложения	49	283	224
Текущий налог на прибыль	(10)	(31)	(71)
в т.ч. постоянные налоговые обязательства (активы)	0	(4)	(19)
Изменение отложенных налоговых обязательств	0	(30)	(1)
Прочее	0	(168)	(6)
Чистая прибыль (убыток)	39	54	146

## 8. Задача автоматизации

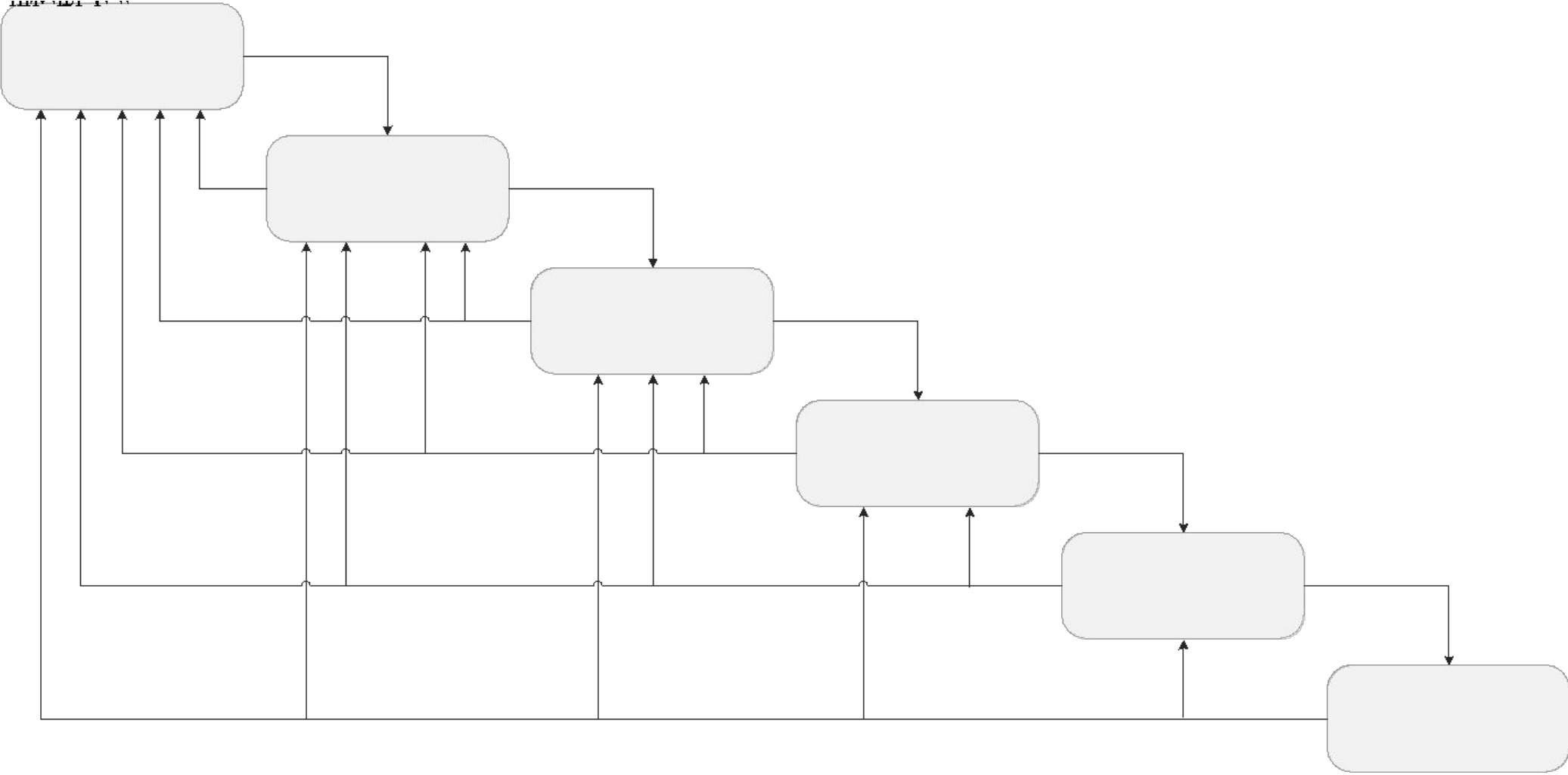
Автоматизируемая задача – принятие и регистрация заявок клиентов предприятия.

Жизненный цикл заявки в рамках информационной системы имеет следующий вид.





# 9. Жизненный цикл проекта



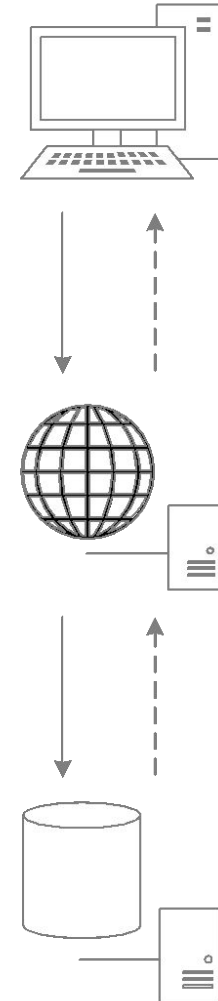
## 10. Рабочая архитектура системы

Использована трехзвенная архитектура «клиент-сервер», на основе которой функционирует веб-приложение.

Трехзвенная архитектура включает в себя:

- клиент – процесс, запрашивающий услуги;
- веб-сервер – поставщик запрашиваемых услуг;
- сервер базы данных – хранилище данных для услуг.

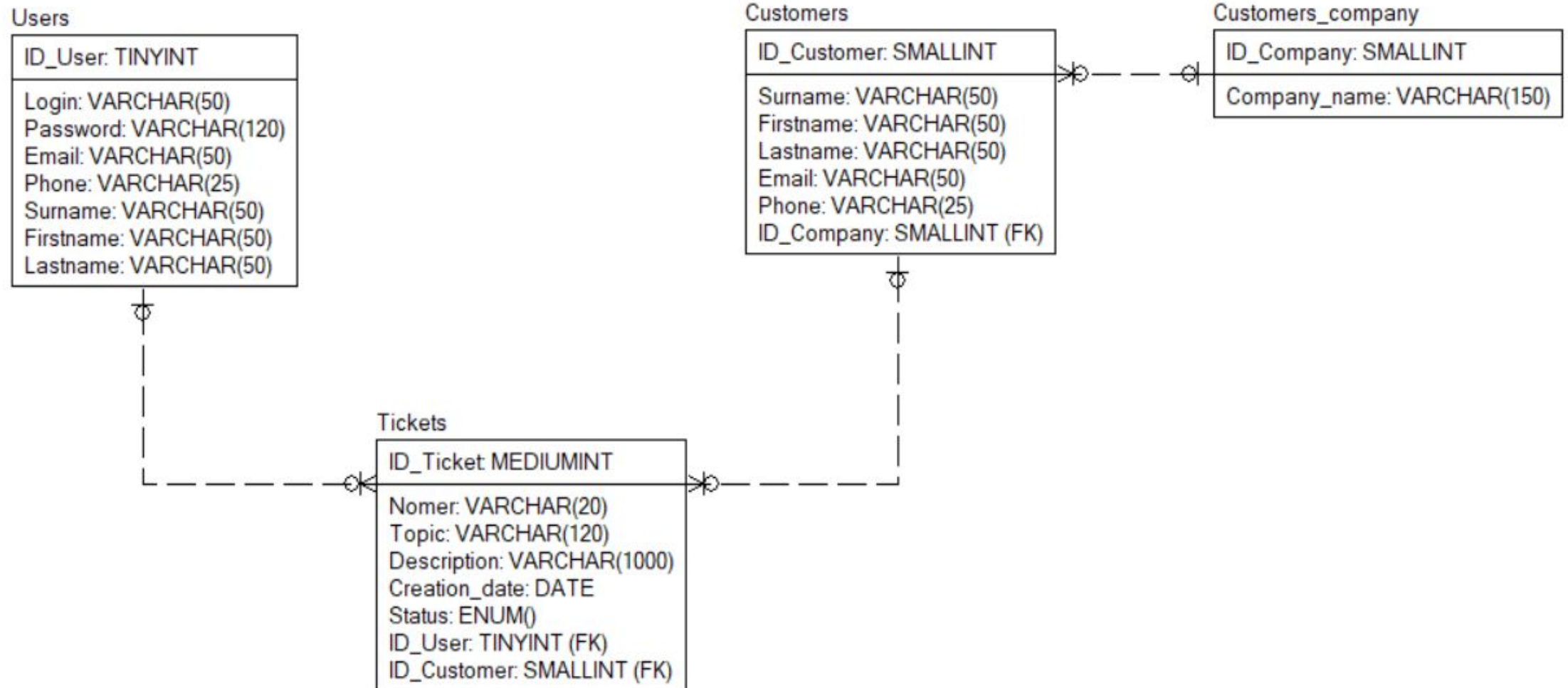
ш д 00



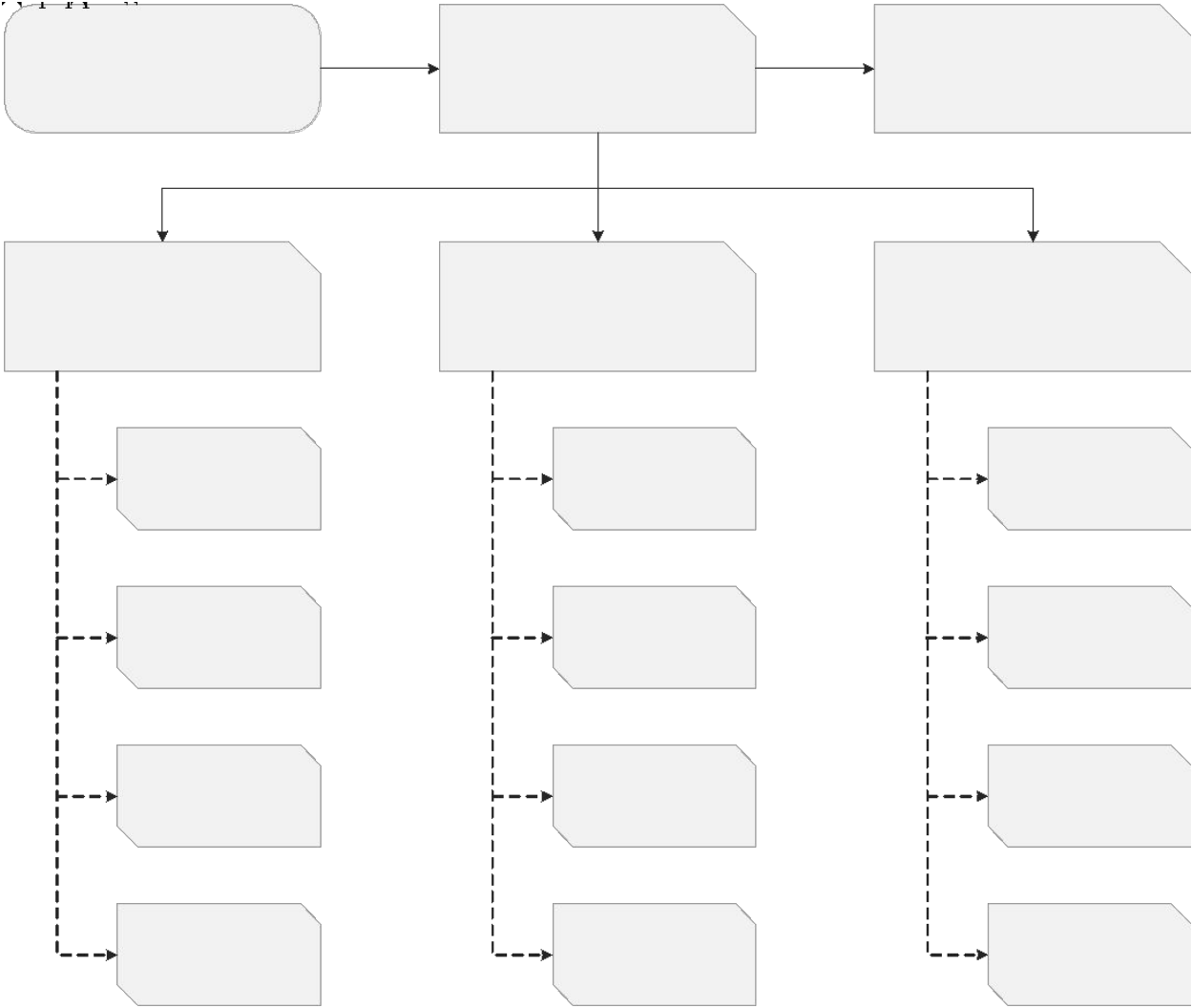
# 11. Инструменты разработки



# 12. База данных системы



# 13. Дерево функций пользователя



## 14. Форма авторизации





### АВТОРИЗАЦИЯ

# 15. Главная вкладка системы



Главная 

Клиенты 


Заявки 

Агенты 


Анализ 

Выход 


## Главная

 Клиенты


Всего: 2

 Заявки

Всего: 3

 Агенты

Всего: 2

 Анализ

Месяц: 3

Добавить клиента

Создать заявку

Добавить агента

Смотреть анализ

Номер	Тема	Клиент	Агент
1906-T5	Проблемы с настройкой 1С	Ковалева К. И.	Васильев Р. В.
1906-T4	Авторизация в Битрикс	Мухин Р. В.	Беликов С. А.
1906-T3	Нет доступа к сети Wi-Fi	Мухин Р. В.	Беликов С. А.

# 16. Вкладка заявок системы



Главная



Клиенты



Заявки



Агенты



Анализ



Выход



## Заявки

Создать заявку

Поиск по номеру



Номер



Тема

Клиент

Статус

Дата

Мои

Активные

Закрытые




Номер	Тема	Клиент	Статус	Дата	
1906-T4	Авторизация в Битрикс	Мухин Р. В.	Закрыта	01.06.2019	
1906-T3	Нет доступа к сети Wi-Fi	Мухин Р. В.	Активна	01.06.2019	
1906-T5	Проблемы с настройкой 1С	Ковалева К. И.	Активна	01.06.2019	



## 17. Форма добавления агента

### Добавление нового агента



Фамилия *	Имя *	Отчество
<input type="text" value="Крылова"/>	<input type="text" value="Ксения"/>	<input type="text" value="Андреевна"/>
Логин *	Почта	Телефон
<input type="text" value="mlns_ka_krilova"/>	<input type="text" value="ka_krilova@melans.ru"/>	<input type="text"/>
Пароль *		Повтор пароля *
<input type="password"/>		<input type="password"/>

## 18. Карточка заявки

**Карточка заявки**

Номер	Тема	Дата создания
1906-ТЗ	Нет доступа к сети Wi-Fi	01.06.2019
Статус	Клиент	Агент
Активна	Мухин Р. В.	Беликов С. А.
Описание		
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>		

## 19. Экономическая эффективность



Затраты предприятия на обеспечение учетной деятельности сотрудников технической поддержки до внедрения информационной системы составляли **289650 руб.** в месяц.

В первый месяц внедрения информационной системы затраты на обеспечение составят **236020 руб.**, что обеспечивает экономию денежных средств в размере **53630 руб. или 18,5%**.

В последующие месяцы после внедрения информационной системы затраты составят **164520 руб.**, а экономия денежных средств достигнет **125130 руб. или 43,2%**.

Экономическая эффективность обусловлена небольшим сокращением числа штатных сотрудников.

## 20. Обязательные страховые



### ОТЧИСЛЕНИЯ

Вид страхования	Тарифная ставка, %	Сумма взносов, руб.
Пенсионное страхование	22	9240
Социальное страхование	2,9	1218
Медицинское страхование	5,1	2142
<b>Общие взносы</b>	<b>30</b>	<b>12600</b>

Вид страхования	Тарифная ставка, %	Сумма взносов, руб.
Пенсионное страхование	22	12100
Социальное страхование	2,9	1595
Медицинское страхование	5,1	2805
<b>Общие взносы</b>	<b>30</b>	<b>16500</b>



**Спасибо за внимание!**

Москва, 2019 г.