

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

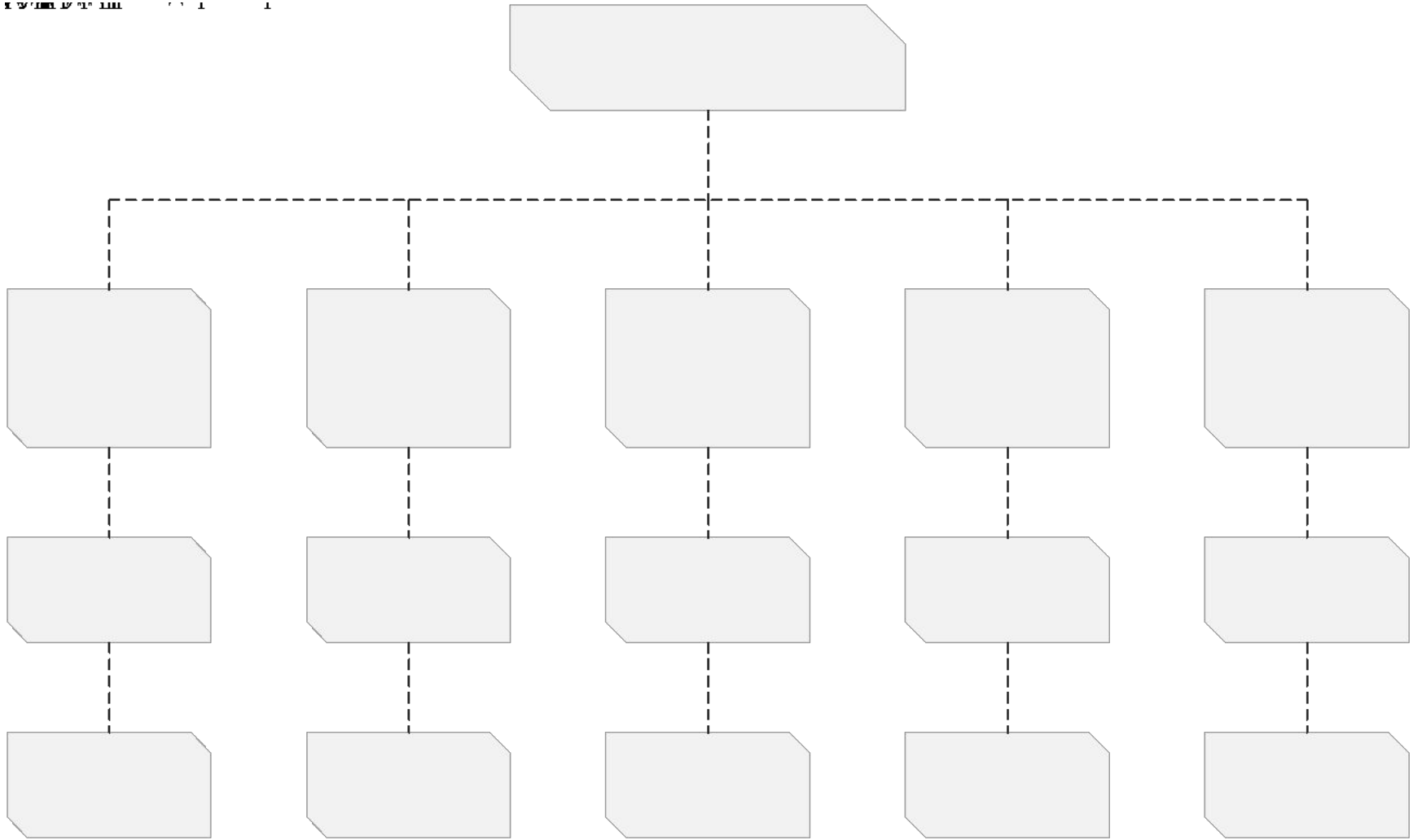


Общество с ограниченной ответственностью «Меланс» - частная московская IT-компания, которая была основана в апреле 2008 года. Является интегратором различных сервисов и информационных систем. Также оказывает услуги и выполняет работы в области IT-аутсорсинга.

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
1. Финансовая устойчивость		
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
2. Платежеспособность		
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
3. Эффективность деятельности		
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%
Итоговый балл	-1,3	-1,2

6. Краткий анализ баланса



Финансовый показатель	31.12.15	31.12.16	31.12.17
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.

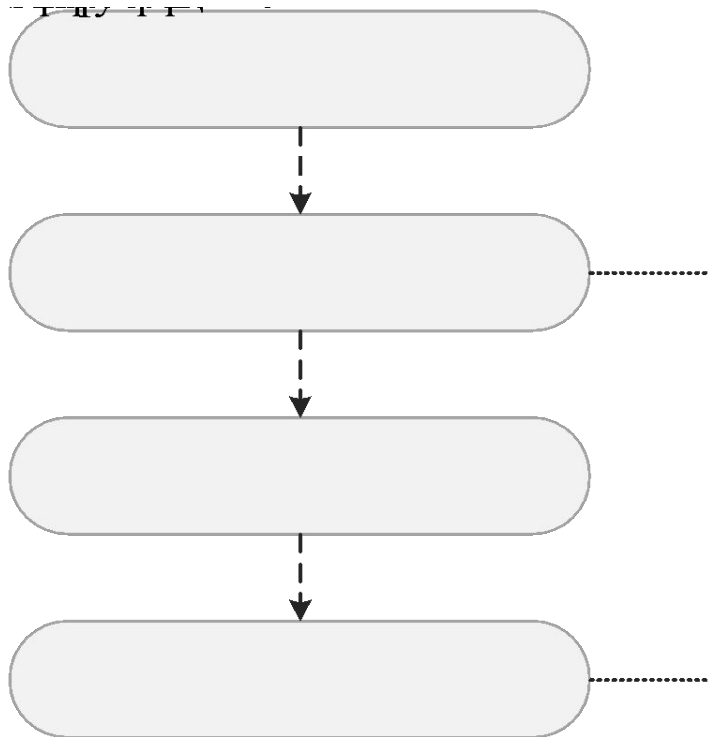


Наименование показателя	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Выручка	266	4176	8607
Себестоимость продаж	(207)	(28)	(5511)
Валовая прибыль (убыток)	59	4148	3096
Коммерческие расходы	0	(3465)	(102)
Управленческие расходы	0	(365)	(2640)
Прибыль (убыток) от продаж	59	318	354
Прочие доходы	0	1	0
Прочие расходы	(10)	(36)	(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

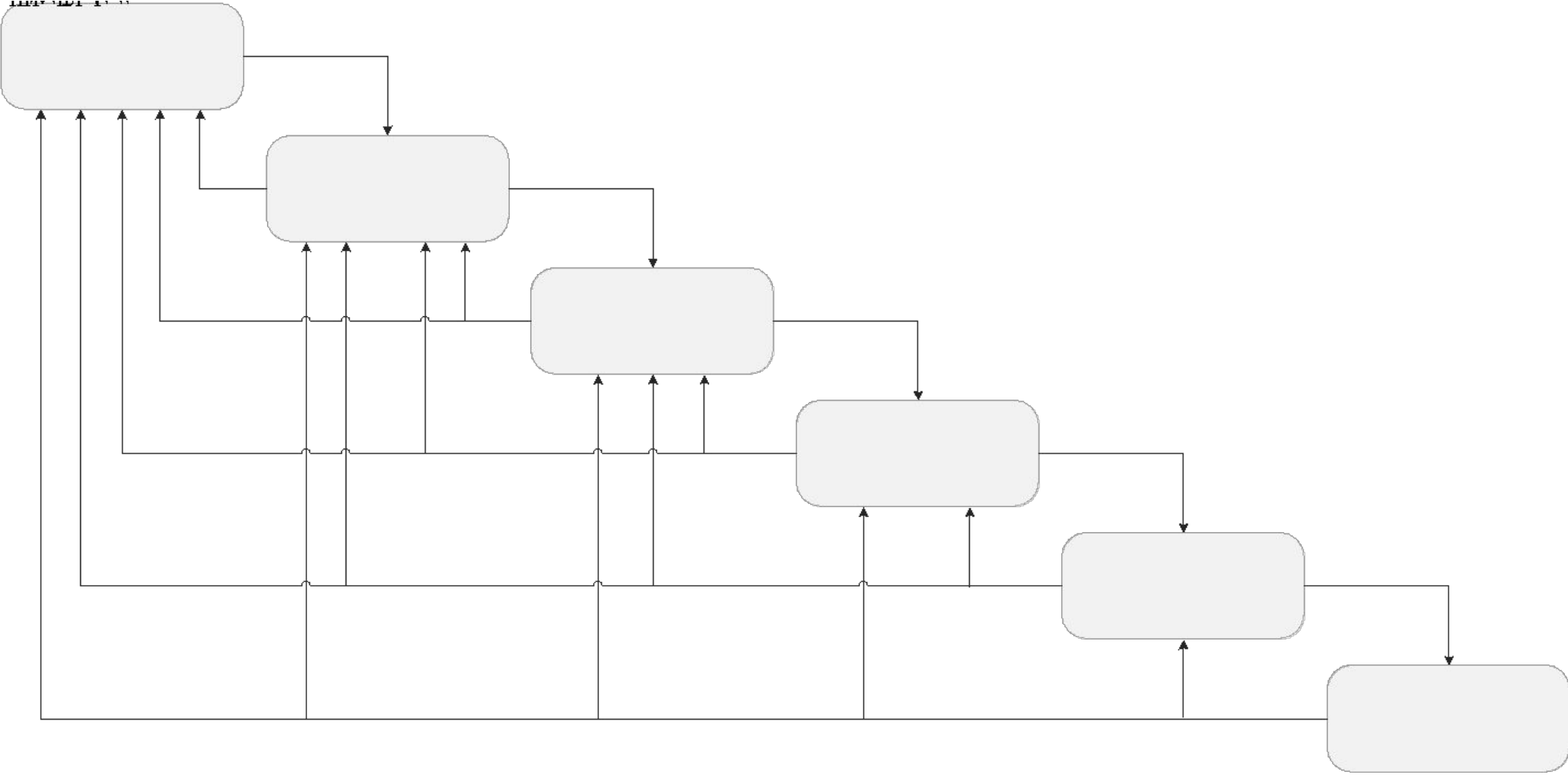
8. Задача автоматизации

Автоматизируемая задача – принятие и регистрация заявок клиентов предприятия.

Жизненный цикл заявки в рамках информационной системы имеет следующий вид.



9. Жизненный цикл проекта



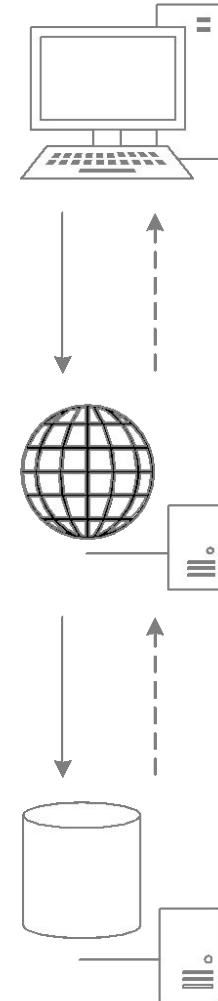
10. Рабочая архитектура системы

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.

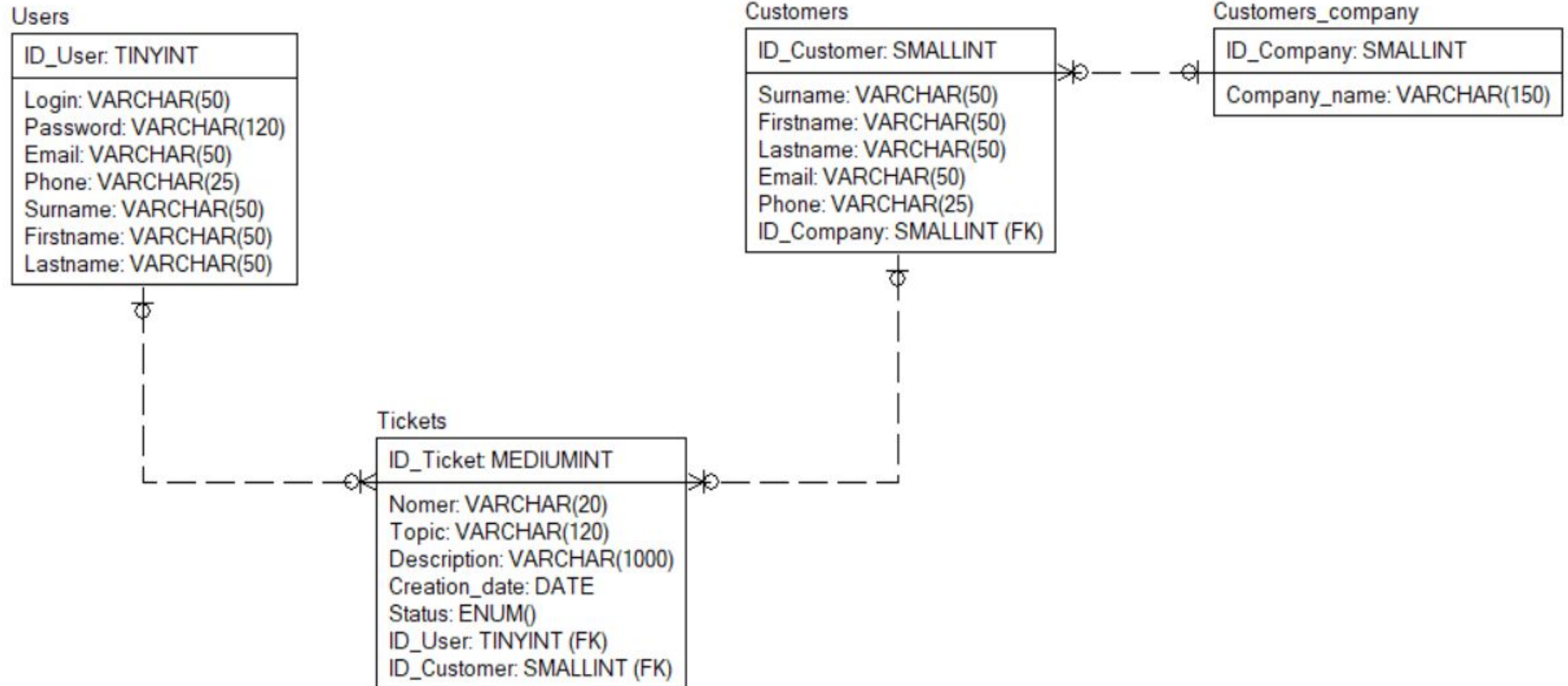
ш д 00



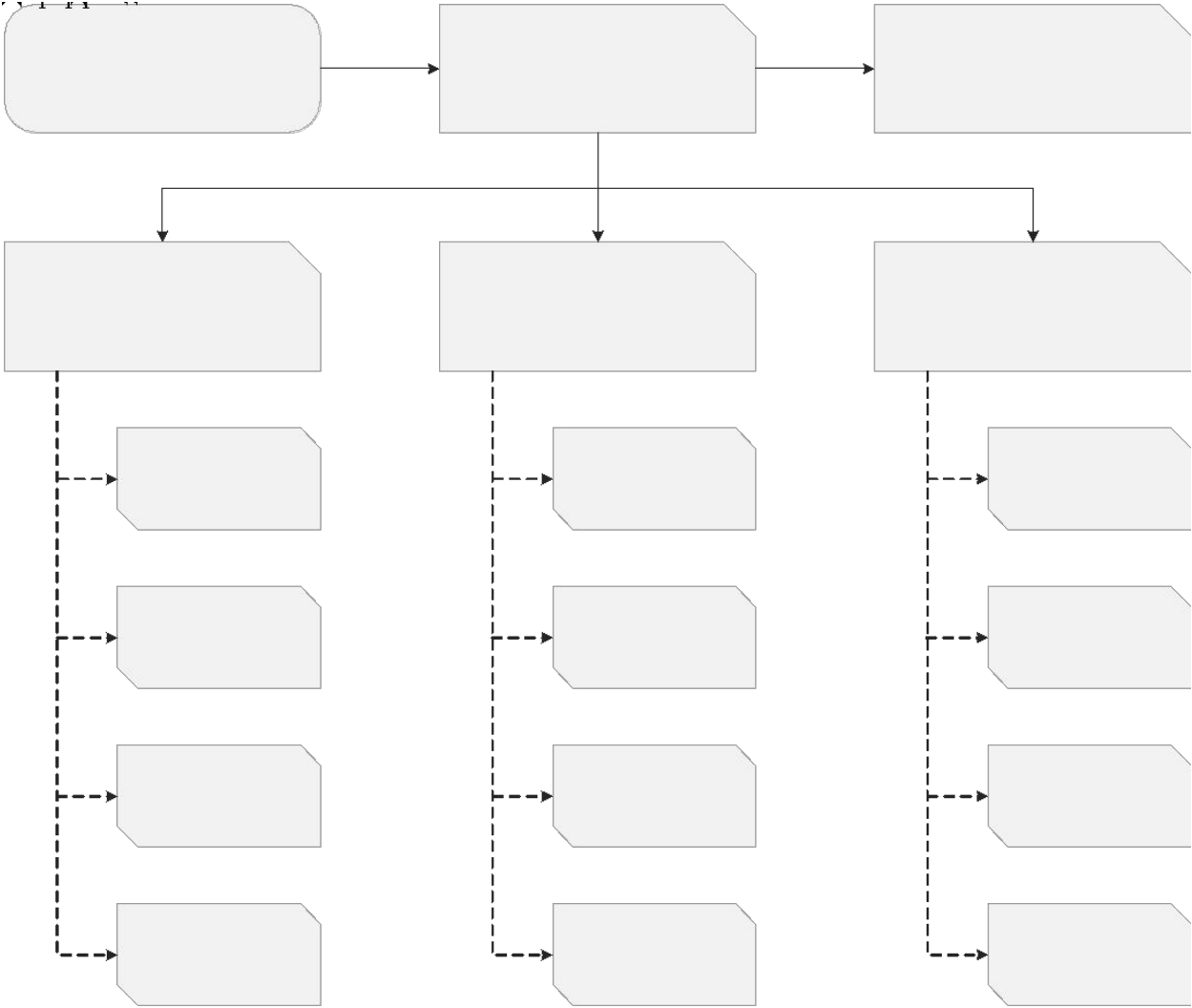
11. Инструменты разработки



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="text"/>		<input type="text"/>

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
Общие взносы	30	12600

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



Спасибо за внимание!

Москва, 2019 г.