ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение…………………………………………………………………………...3

1 Теоретические аспекты сферы электроэнергетики в России…………………5

* 1. Нормативно-правовые аспекты………………………………………..5
  2. Специфика рынка электроэнергетики………………………………...8

1. Методические аспекты анализа бизнес-процесса: Технологическое присоединение потребителей» компании АО «Россети Тюмень»……..…19
   1. Описание компании АО «Россети Тюмень»……...…………………19
   2. Описание бизнес-процесса технологического присоединения потребителей ………………………………………………………….21
   3. Обзор и выбор методов анализа бизнес-процессов ..……………….23
   4. Обзор нотаций моделирования бизнес-процессов и программных средств для моделирования…………………………………………..28
2. Анализ бизнес-процесса «Технологическое присоединение потребителя»……………………………………..…………………………. 35
   1. Построение исходной модели бизнес-процесса…………………….35
   2. Обозначение проблемных моментов внутри бизнес-процесса…….39
   3. Оптимизация подпроцессов…………………………………………..42

Заключение……………………………………………………………………….51

Список использованных источников………………………………………...…53

ВВЕДЕНИЕ

Выпускная квалификационная работа посвящена проблематике процесса технологического присоединения потребителей в электроэнергетике на примере компании АО «Россети Тюмень.

Согласно требованиям российского законодательства, электрификация является одним из обязательных условий для признания помещения жилым помещением [31]. Технологическое присоединение к электрическим сетям - это сложный комплекс технических и юридических процедур, обеспечивающих фактическое присоединение объектов заявителя к сетям электрохозяйства предприятия. Основными характеристиками доступности энергетической инфраструктуры являются сроки прохождения всех необходимых процедур и стоимости подключения для потребителей.

В последние годы электроэнергетические компании в России все больше уделяют внимание процессно-ориентированному подходу, который способствует улучшению обслуживания клиентов и расширению возможностей бизнеса в сфере электроснабжения. Однако некоторые из них сталкиваются с трудностями в преодолении устаревших методов управления и создании условий для инноваций [26]. Проблема заключается в том, что они до сих пор придерживаются организационно-функциональной модели управления, которая мешает сделать компанию более клиентоориентированной и эффективной.

Цель ВКР: разработать рекомендации по улучшению процесса технологического присоединения потребителей при помощи анализа бизнес-процесса.

Для реализации указанной цели предполагается решение следующих задач:

* определить специфику выбранной отрасли;
* изучить правоустанавливающие документы;
* изучить методы бизнес-аналитики и возможность применить их к данному процессу;
* выполнить анализ процесса технологического присоединения потребителей;
* разработать рекомендации по улучшению бизнес-процесса.

Объектом исследования будет бизнес-процесс: «Техническое присоединение потребителей» электросетевой компании АО «Россети Тюмень». Предметом исследования будут являться способы совершенствования бизнес-процесса: «Техническое присоединение потребителей» электросетевой компании АО «Россети Тюмень».