

# ГЛАВА 1

## АНАЛИЗ И ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ

### 1.1 Анализ объекта автоматизации

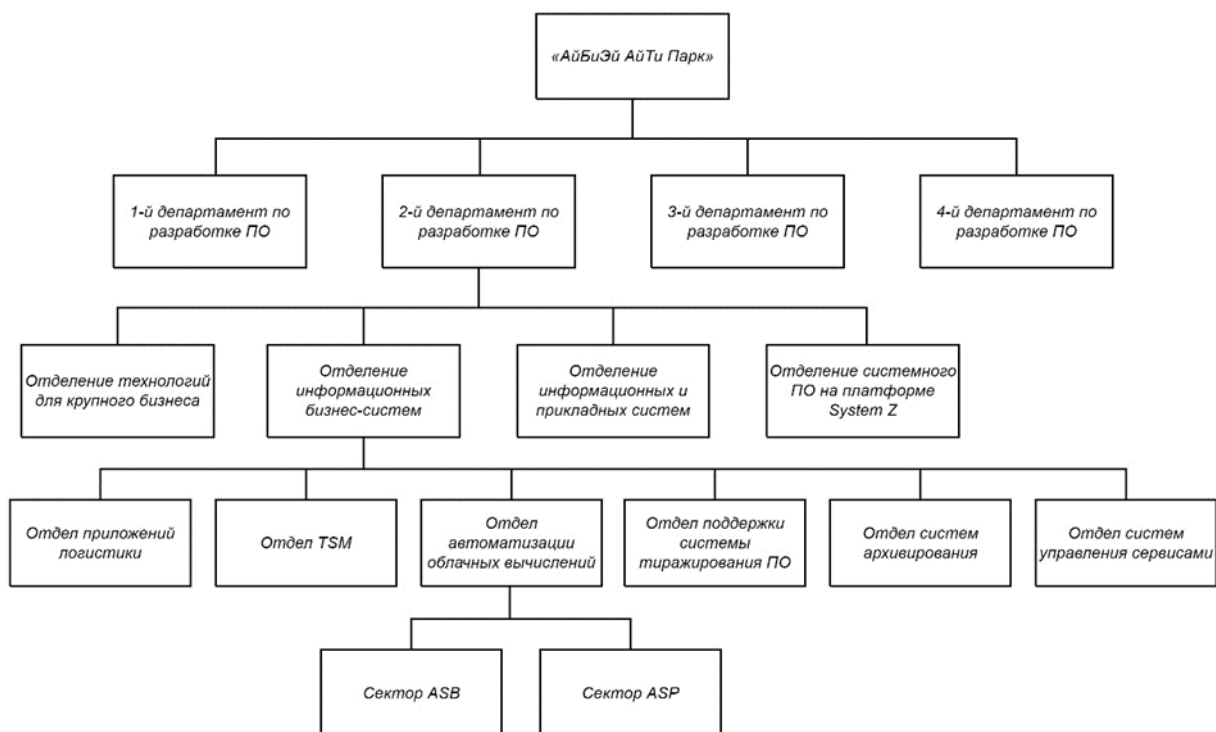
Иностранное производственное унитарное предприятие «АйБиЭй АйТи Парк» (IBA IT Park), резидент Парка высоких технологий (ПВТ) в Минске с 2007 года, является ключевым центром разработки в составе международного холдинга IBA Group. IBA Group признана одним из крупнейших системных интеграторов, разработчиков и поставщиков информационных технологий в Центральной и Восточной Европе. Компания объединяет более 20 подразделений и имеет офисы в 13 странах, реализовав свыше 2000 проектов для клиентов из более чем 40 стран [1].

Основная цель компании заключается в предоставлении высококачественных, полноцикловых ИТ-услуг, обеспечивающих цифровую трансформацию и повышение эффективности бизнеса клиентов по всему миру. IBA IT Park стремится к построению долгосрочных взаимовыгодных отношений, основанных на соблюдении международных стандартов качества и внедрении инновационных решений (AI, RPA, Big Data).

Для достижения этих целей IBA IT Park сосредоточена на следующих приоритетных задачах:

1. Разработка заказного программного обеспечения, системная интеграция и сопровождение на базе решений ведущих вендоров (IBM, SAP, Oracle, Microsoft).
2. Внедрение и локализация сложных корпоративных систем (ERP, BI, СЭД).
3. Развитие экспертизы в области искусственного интеллекта (AI), роботизации процессов (RPA) и работы с большими данными (Big Data).
4. Постоянное совершенствование системы менеджмента качества, соответствующей международным стандартам (ISO 9001, ISO/IEC 27001, CMMI 4) [2].

Управление IBA IT Park осуществляется в соответствии с Уставом, международными стандартами и проектно-ориентированной моделью. Организационная структура компании (Рисунок 1.1) отражает иерархическую модель, направленную на специализацию по технологическим направлениям и эффективное управление сложными проектами.



**Рисунок 1.1 – Структура компании «АйБиЭй АйТи Парк»**

В основе структуры лежат четыре Департамента по разработке ПО, поддерживаемые специализированными службами: отделением управления персоналом, финансовым департаментом, департаментом качества и департаментом развития бизнеса.

IBA IT Park взаимодействует с широким кругом заинтересованных сторон (контрагентов), включая: клиентов (банки, ритейл, телеком, госсектор), глобальных технологических партнеров (IBM, SAP, Microsoft, Qlik) и конкурентов на международном рынке ИТ-услуг.

Сильные и слабые стороны организации, а также внешние возможности и угрозы, влияющие на ее деятельность, представлены в Таблице 1.1.

**Таблица 1.1 – SWOT-анализ IBA IT Park**

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> <li>Международный бренд и репутация (признание IAOP, 2000+ проектов).</li> <li>Высокий уровень качества (сертификация ISO 9001, CMMI 4).</li> <li>Широкий портфель решений и партнерская сеть (IBM, SAP).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Высокая конкуренция на глобальном ИТ-рынке.</li> <li>Сложность интеграции новых процессов с существующими корпоративными системами.</li> <li>Риск утечки информации или потери данных при работе с конфиденциальными данными клиентов.</li> </ul>

## Окончание таблицы 1.1

Возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Расширение сегмента AI, RPA и облачных сервисов.</li> <li>• Углубление партнерства и выход на новые географические рынки.</li> <li>• Увеличение доли повторных продаж и кросс-продаж существующим крупным клиентам.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Экономические и политические факторы, влияющие на международные контракты.</li> <li>• Быстрое устаревание технологий, требующее непрерывного обучения персонала.</li> <li>• Риск высокой текучести квалифицированных ИТ-кадров.</li> </ul>

Несмотря на высокий уровень зрелости процессов (СММІ 4) и качества (ISO 9001), ключевой проблемой в ИТ-компании, работающей с крупными международными проектами, является отсутствие единой, централизованной системы управления всем жизненным циклом клиента (CRM).

Это приводит к ряду негативных последствий:

1. Разрозненность информации о клиентах, их потребностях и истории взаимодействия между департаментом развития бизнеса, проектными командами и финансовыми службами.
2. Замедление процесса трансформации входящего Лида в коммерческое предложение и далее в полноценный проект.
3. Усложнение анализа удовлетворенности клиента и поиска возможностей для повторных/кросс-продаж.

С учетом уникальной специфики услуг и необходимости соответствия внутренним стандартам качества, принято решение о разработке системы работы с клиентами. Данная система должна быть глубоко интегрирована с существующими внутренними системами управления проектами и качеством.

Разрабатываемая информационная система призвана решить перечисленные проблемы, достигая следующих бизнес-целей:

BR-1: централизовать всю информацию о клиентах, их истории взаимодействия и предпочтениях в единой базе.

BR-2: повысить прозрачность и управляемость процесса прохождения запроса клиента от стадии Лида до заключения контракта.

BR-3: сократить время на подготовку коммерческих предложений и управленческой отчетности для руководства.

BR-4: улучшить эффективность кросс-продаж и повторных продаж за счет полного знания клиента.

BR-5: обеспечить единообразие и высокое качество обслуживания клиентов на всех этапах работы с ними.

Критериями успеха внедрения новой информационной системы будут служить следующие показатели:

1. Сокращение среднего времени обработки входящего запроса.
2. Увеличение индекса удовлетворенности клиентов.
3. Рост доли повторных и кросс-продаж по отношению к общему объему выручки.
4. Увеличение точности и полноты данных в системе.

Заинтересованными лицами разработки информационной системы являются:

- Руководство для стратегического контроля, мониторинга воронки продаж и оценки эффективности департамента развития бизнеса.
- Департамент развития бизнеса: ключевые пользователи, отвечающие за регистрацию Лидо, ведение переговоров и генерацию коммерческих предложений.
- Проектные менеджеры для получения полной информации о клиенте и его изначальных требованиях при инициации проекта.
- Департамент качества для мониторинга соблюдения стандартов взаимодействия на этапах предпродажи и сопровождения.

При разработке и внедрении системы работы с клиентом существуют бизнес-риски и проектные риски, представленные в Таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Проектные риски и риски бизнеса

ID	Бизнес-риски	Вероятность наступления	Меры по реагированию
RI-1	Низкий уровень принятия системы сотрудниками (саботаж, неполное заполнение данных)	Высокая	Обязательное обучение, поддержка руководства, интеграция с существующими инструментами (e-mail, календарь)
RI-2	Сложности при интеграции с существующими внутренними системами (проектный учет, бухгалтерия)	Средняя	Детальный анализ интерфейсов, разработка API-шлюзов, поэтапное внедрение модулей

Окончание таблицы 1.2

RI-3	Угроза безопасности и конфиденциальности данных клиента	Средняя	Внедрение механизмов шифрования и аутентификации в соответствии с ISO/IEC 27001, регулярные аудиты безопасности
RI-4	Изменение приоритетов или требований клиента в процессе реализации проекта	Средняя	Использование гибких методологий (Agile), формализация процесса управления изменениями в системе

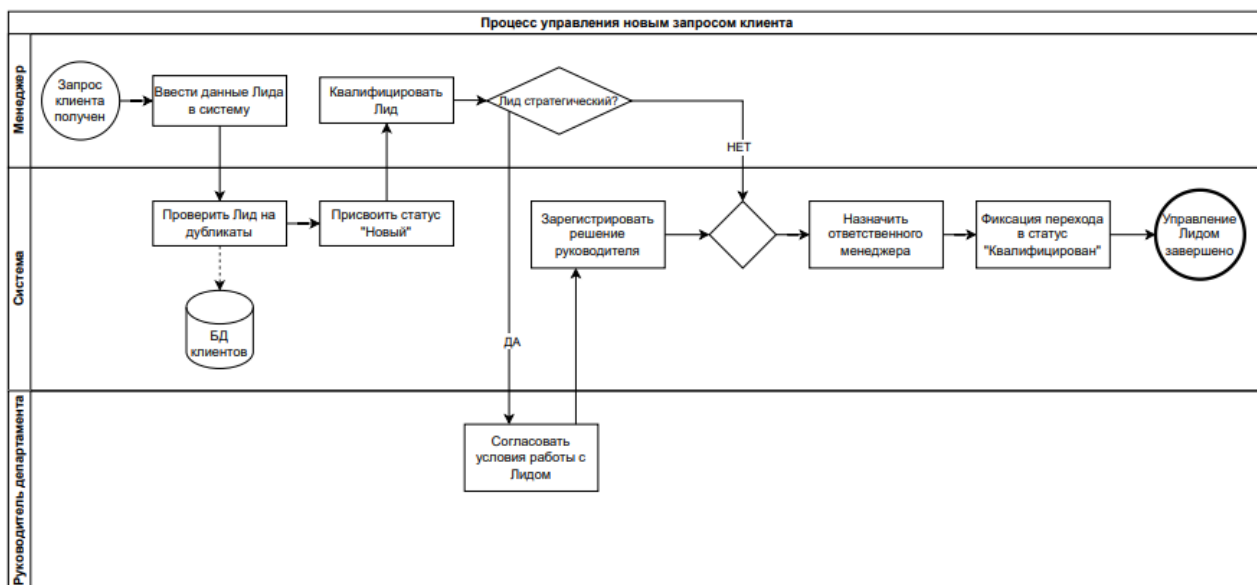
Одним из ключевых бизнес-процессов, который подлежит автоматизации в рамках разрабатываемой информационной системы, является «Управление новым запросом клиента».

Владелец процесса: Директор (Руководство компании).

Исполнитель процесса: Менеджер по развитию бизнеса.

Участники: Информационная система (CRM), руководитель департамента, менеджер по развитию бизнеса.

Для наглядного представления последовательности шагов и взаимодействия между участниками, процесс «Управление новым запросом клиента» представлен на диаграмме в нотации BPMN на Рисунке 1.2.



**Рисунок 1.2 – Процесс управления новым запросом клиента**

Данный процесс начинается с момента получения нового запроса или Лида и заканчивается его квалификацией и назначением ответственного для дальнейшей работы со сделкой.

Описанный процесс выполняется следующим образом:

1. Менеджер по развитию бизнеса получает новый входящий запрос (Лид) от потенциального клиента.
2. Менеджер переходит на вкладку «Лиды» и нажимает кнопку «Добавить новый запрос».
3. Менеджер заполняет форму Лида, включает данные о компании и её потенциальной потребности. CRM-система автоматически проверяет, является ли компания дубликатом, и присваивает Лиду статус «Новый».
4. Менеджер проводит квалификацию (например, по бюджету, срокам и соответствию экспертизе ИВА) и присваивает Лиду категорию.
5. Требуется ли Руководитель? Да (Крупный/Стратегический Лид): Запрос автоматически (или вручную) отправляется на согласование Руководителю Департамента. Нет (Стандартный Лид): Лид переводится в статус «Квалифицирован», и CRM-система назначает ответственного менеджера для ведения сделки (или оставляет текущего).
6. Руководитель просматривает квалификацию и принимает решение об утверждении дальнейшей работы с Лидом.
7. Система отправляет уведомление о начале работы с Лидом.
8. Процесс регистрации и квалификации завершен. Лид готов к переходу в стадию сделки.