

Учебен казус – „Глобал Консултинг“ ООД

„Глобал Консултинг“ е дружество с ограничена отговорност създадено през 1995 година със седалище и адрес на управление гр. София. Дружеството е с предмет на стопанска дейност според НКИД „Създаване и разпространяване на информация и творчески продукти; далекосъобщения“ и „Професионална дейност и научни изследвания“. „Глобал Консултинг“ ООД развива своята дейност в областта на информационните технологии:

- разработка на софтуерни системи и приложения;
- системна интеграция;
- системен анализ и проектиране;
- доставка, инсталиране и поддръжка на информационни системи и приложен софтуер.

Разработваните софтуерни системи са предназначени за правителствени организации, банки, застрахователни дружества и други търговски предприятия, работещи в среда с голям обем информация. „Глобал Консултинг“ има установени стратегически партньорства с лидери в областта на информационните технологии: Informatica, DELL EMC, Microsoft, SAS, Cisco, Unisys, OpenText. „Глобал Консултинг“ ООД е сертифицирана по стандарти ISO 9001-2013, ISO 27001 и ISO 20000-1 за информационна сигурност.

Основните услуги, предлагани от „Глобал Консултинг“ ООД са софтуерни решения за организации работещи с голям обем информация, изграждане и внедряване на интегрирани софтуерни и хардуерни системи, поддръжка на мрежови, SAN и софтуерни приложения от сертифицирани специалисти, интегриране на данни чрез използване на методология ETL(Extract, Transform, Load), в която се дефинират източниците на данни, необходимите трансформации и обектите за зареждане, бизнес анализи и управление на проекти базирани върху методики на Международния Институт по Бизнес Анализ (ИБА), Agile BA (OMEC) и Софтуерен Бизнес анализ (QAI Global Institute) и консултантски услуги.

Средносписъчният брой на персонала на „Глобал Консултинг“ ООД е 30 сътрудника. Сътрудниците на организацията имат висше образование с минимум степен бакалавър със специалности инженер системна администрация и поддръжка на информационни системи, разработчик на софтуер и софтуерна архитектура, административно-управленски персонал (счетоводител, търговски директор, офис мениджър).

Длъжностната структура на организацията включва:

- ръководител проекти - двама сътрудника с висше образование и опит на заеманата длъжност средно 4 години;
- софтуерен архитект – двама сътрудника с висше образование в областта на софтуерното инженерство и опит на заеманата длъжност средно 7 години;
- разработчик на софтуерни системи – 8 сътрудника с висше образование и среден опит на заеманата длъжност 8 години;
- инженер тест на софтуерни продукти – двама сътрудника с опит от 4 години;
- специалисти предварителна продажба на софтуерни продукти (pre-sales specialists) – двама сътрудника с опит 5 години;
- търговци – трима сътрудника с опит на заеманата длъжност от четири години;
- административно управленски персонал – трима сътрудника с опит 5 години на заеманите длъжности;
- офицер по сигурността – един сътрудник.

Софтуерните приложения предлагани от „Глобал Консултинг“ ООД са насочени към организации от банковия, енергийния и телекомуникационния сектор.

Софтуерните приложения за банковия сектор са:

- SIP SEVAR е централизираната интранет платформа разработена от Глобал Консултинг. Платформата е предназначено за автоматизиране на цялостната обработката на всички типове левови плащания в банкова среда. SIP SEVAR осигурява обмена на разплащанията по стандартите на националните разплащателни оператори – Бисера, Рингс, Себра. Платформата разполага с модули за отчетност, администриране, осчетоводяване и реконсиляция. Чрез софтуерни интерфейси тя се интегрира с електронни канали за банкиране, както и основните системи в банките. SIP SEVAR доказано работи при голям обем транзакции с възможности за on-line и off-line интеграция с банкови хост системи;

- Omikron предоставя интегрирани софтуерни решения за електронно банкиране върху платформата Electronic Banking System MultiCash®. MultiCash® и MultiCash Transfer Client (MCT) са нова генерация софтуерни продукти за електронно банкиране, достъпни за банките. Предимство при внедряване на системата е осигуряване на непрекъснатост при изпълнение на транзакциите (straight through processing) чрез интегриране с ERP, Treasury и други системи. Потребителите на MultiCash имат възможност да се възползват от единната зона за SEPA плащания в евро. MultiCash Bank Server (MCB) е интегрирана банкова платформа за цялостно управление и изпълнение на финансови транзакции на корпоративни клиенти в универсална комуникационна среда. MultiCash® и MultiCash Transfer Client (MCT) осигуряват управление на парични потоци на корпоративните клиенти чрез уеб и мобилен интерфейс. Отвореният дизайн на продукта MultiCash Transfer дава възможност да се съчетават функции, да се поддържат множество комуникационни стандарти и да се интегрират и поддържат национални и международни платежни формати. Широката гама от платежни модули за местни и международни транзакции се счита за една от най-силните страни на MultiCash. Продуктите поддържат всички SEPA формати;

- Local Card Management System е система за управление на карти разработена от Глобал Консултинг, която предоставя на банките цялостно решение за управление на всички бизнес процеси свързани с банкови карти. Основните функции на продукта са: управление на клиенти, сметки, картодържатели, терминали, карти. Обработка на транзакции. Създаване на справки и отчети. Системата е проектирана така, че да е съобразена с основните принципи на банковата дейност – сигурност, надеждност, защита на информацията и възможност за изчерпателни отчети. Системата поддържа интерфейси, както с хост системата на банката, така и с организацията картов авторизатор.

Софтуерните приложения за енергийния сектор включват уеб базирана система „Аварийен Бюлетин“ предлага функционалност за регистриране на аварии на съоръжения от електроенергийната система и следене и управление на статуса на аварията, както и възможност за генериране на оперативни и аналитични справки.

„Глобал Консултинг“ ООД е разработило и внедрило за потребностите на „Електроенергиен системен оператор“ ЕАД (ЕСО ЕАД) информационни системи за автоматизирано управление на електроенергийната система на страната. Информационните системи включват:

- Система за следене на състоянията на съоръженията в ЕСО;
- Диспечерски заявки – система за обработка и контролиране на диспечерските заявки в териториални и централни диспечерски управления (ТДУ/ЦДУ);
- Система за диспечерска ведомост – системата събира, обработва и съхранява информация за производството, преноса и потреблението на електроенергия;
- Оперативна Диспечерска Информация (ОДИ) е специализирано решение за отдалечен достъп до оперативна диспечерска информация, която се консолидира в ТДУ и ЦДУ на ЕСО.

В сферата на телекомуникациите „Глобал Консултинг“ ООД е партньор на Виваком по проект за оптимизиране на движението и интегрирането на данните на организацията. някои от основните показатели на проекта са:

- 14 системи които обработват и съхраняват данни от различни части на деловата дейност;

- общ обем на данните в организацията надхвърлящ 11 TB, с повече от 500 активни потребители на BI инструменти;
- месечно в DWH на Vivacom се изпълняват повече от 130 процеса, а дневно се стартират около 40 процеса, като всички се управляват от скриптове;
- 60% от процесите са зависими един от друг и е необходимо логическо изчакване, в следствие на което средно 2 пъти в месеца процеси се заключват взаимно, а веднъж месечно поне един процес се стартира повторно, без да е необходимо;
- данните от оперативните системи и от DWH се използват за анализи, справки, отчети, както и за динамичното съставяне на типичните за бранша Key Performance Indicators (KPI);
- интензивен обмен на данни между системите, който се изпълнява от отделни скриптове, създадени ръчно от експертите на Vivacom.

„Глобал Консултинг“ е дружество с ограничена отговорност и дейността му се управлява от Управител. Управителят на дружеството има висше инженерно образование и магистърска степен по Бизнес администрация. Управителят изпълнява всички дейности свързани със стратегическото планиране, организиране и контролиране на дейността на дружеството.

Тактическото функционално управление обхваща следните органи и звена на управление:

- Софтуерен отдел. Ръководител отдел Софтуер управлява всички процеси в отдела свързани с разработка на софтуер и разширена поддръжка на собствени софтуерни продукти. Също така отдела осъществява поддръжка на някои от партньорските софтуерни продукти (Omikron, Informatica). В отдела се осъществяват процесите по проектиране и разработване на софтуерни продукти, поддържането на собствени софтуерни продукти, документирането на софтуерните продукти. В отдел софтуер са назначени 11 сътрудника;
- Отдел Системна администрация. В отдела се осъществяват процесите по системно администриране на Windows и Linux базирани системи, EMC storage системи, поддържане на сървърни информационни системи и компютърни мрежи, както и различни мрежови ресурси за корпоративни потребители на организацията. Ръководителят на отдел системна администрация има на подчинение 5 сътрудника;
- Административен отдел. В административния отдел се изпълняват всички процеси свързани с взаимоотношения с потребители и партньори. Отдела се ръководи от търговски директор. На негово подчинение са двама офис мениджъри, трима търговци, офицер по сигурността и домакин/шофьор. В търговския отдел, който е на подчинение на Административен отдел, се извършват всички процеси свързани с търговските взаимоотношения на „Глобал Консултинг“ ООД с потребители и партньори и административни процеси;
- Главен счетоводител. Извършва процесите свързани с финансово-икономически анализи, прогнозиране и счетоводна отчетност за бъдещи и текущи периоди, уреждане на плащания с контрагенти и уреждане на трудово-правни взаимоотношения на дружеството.

Разработването на софтуерни продукти от „Глобал Консултинг“ ООД протича в няколко взаимосвързани фази. Разработването на ново приложение или оптимизирането на съществуващи е отделен проект за „Глобал Консултинг“ ООД, който е съвкупност от взаимосвързани процеси и дейности, изпълнявани за определен период от време. Подготвителните дейности за всеки проект са проучване на изискванията на потребителите към софтуерния продукт. Проучването на изискванията може да протече в две направления според това дали има предварителни инициативи и изисквания от страна на клиент или вътрешно в организацията е идентифицирана необходимост от разработване на даден софтуерен продукт. Изходът от проучването е изготвяне на Техническо предложение, в което се описва целта и обхвата на проекта, идентифицираните основни изисквания и първоначалната визия за продукта. След изготвяне на Техническото предложение и неговото одобрение от потребителя Управителят издава заповед за стартиране на проекта.

Проектът по разработване на софтуерен продукт протича в като последователност от фази. При определянето на последователността на фазите се отчита какви процеси и дейности се извършват за

създаване на приложението, какви работни продукти се създават, как се управляват, контролират и верифицират модулите на приложението. Фазите са:

1. Планиране. Фазата планиране обхваща процесите по определяне на сътрудниците в екипа по разработване на софтуерен продукт, определяне на процесите за кодиране, тестване и верифициране на софтуерния продукт, разработване на тактически и оперативни планове за управление на проекта. Входните документи за стартиране на фаза Планиране са техническо предложение за разработване на софтуерен продукт и заповед за стартиране на проект от Управителя. Изходните документи са Общ план на проекта и Спецификация на изискванията;

2. Детайлизиране. Дейностите във фаза Детайлизиране са свързани с подробен анализ и детайлизиране на изискванията към софтуерното приложение, обновяване на Спецификацията на изискванията от предходната фаза и съгласуване на изискванията с всички заинтересовани страни. Входните документи за фаза Детайлизиране са Спецификация на изискванията, Съгласуван общ план на проекта и План за управление на изискванията. Изходните документи от фаза Детайлизиране са Съгласувана спецификация на изискванията и Общ план на проекта – променен;

3. Изпълнение. В тази фаза се изпълняват всички планирани процеси и операции за разработване на софтуерен продукт. Фаза Изпълнение е съставена от следните подфазы:

- *кодиране.* Софтуерният продукт се състои от взаимнообвързани модули, които могат да имат значителна самостоятелност на функциониране. Разработчиците на софтуер (програмисти) и софтуерните архитекти кодират съгласуваната функционалност от Общия план и Съгласуваната спецификация;

- *тестване.* След завършване на кодирането се провеждат тестове за верифициране функционирането на софтуерния продукт. Тестовите са вътрешни и приемателни. След завършване на всеки от тестовите се отстраняват откритите проблеми. Тестването продължава до отстраняване на всички грешки в софтуерния продукт. След завършване на приемателен тест клиентът приема разработеното софтуерно приложение;

- *документиране на софтуерен продукт.* Създават се и се обновяват проектните документи: Системен дизайн и проектиране, Ръководство на администратора, Ръководство на потребителя.

Входните документи за фаза Изпълнение са Съгласувана спецификация на изискванията и Съгласуван общ план на проекта. Изходните документи от тази фаза са Проектни документи и Верифициран софтуерен продукт.

4. Завършване. Към фаза завършване се пристъпва в случай, че оценката от приемателните тестове при клиент са положителни. Фаза Завършване се изпълняват следните операции:

- окончателно документиране на софтуерен продукт;
- създаване на основно копие;
- инсталиране, конфигуриране и внедряване при клиент;
- обучение на потребителите;
- приемане на софтуерен продукт от клиент.

Входните документи за фаза Завършване са Проектни документи и Верифициран софтуерен продукт. Изходните документи са окончателни Проектни документи за клиент, Протокол за проведено обучение, Приемателен протокол и Основно копие на софтуерен продукт.

Потребителите на „Глобал Консултинг“ ООД се разделят на бизнес и административни организации, както и неправителствени институции за подпомагане и защита интересите на своите бизнес членове. Бизнес организациите използващи софтуерните приложения на дружеството са български и чуждестранни банки:

- банка ДСК;
- Райфайзен банк;
- Българска банка за развитие;
- Afganistan international bank.

Електроенергиен системен оператор (ЕСО) ЕАД е потребител на софтуерни приложения за управление на електропреносната мрежа на България. Една от административните организации потребители на „Глобал Консултинг“ ООД е Министерство на околната среда и водите. Друг потребител на дружеството е Българската търговско-промишлена палата.

Конкурентите на „Глобал Консултинг“ ООД са организации предлагащи сходни продукти и услуги в областта на разработване и внедряване на софтуерни системи, интеграция на данни и поддръжка. Основните конкуренти на дружеството могат да бъдат определени според пазарните сегменти, към които са насочени предлаганите системни решения:

- софтуерни приложения;
- системна интеграция;
- ИТ поддръжка;
- интегриране на данни;
- бизнес анализи и управление на проекти;
- консултантски услуги.

Доставчиците са организациите предоставящи необходимите ресурси за дейността на дружеството. Те се разделят на финансови, материални, човешки и информационни. *Доставчиците на финансови ресурси* на „Глобал Консултинг“ ООД са кредитни институции осигуряващи необходимия капитал за осъществяване на строителната дейност. Основното финансиране на проектите се осигурява от „Fibank“ АД, която предоставя кредити за покупка на ДМА, финансиране на строителството на обекти, кредити за придобиване на краткотрайни активи (строителни материали) и финансиране на текущи разходи.

Доставчиците на информационни ресурси (партньори) на „Глобал Консултинг“ ООД. Informatica е доставчик на софтуер за интегриране на данни. Платформата на Informatica предоставя възможности за интегриране, мигриране, управление и архивиране на данни от системи, процеси и хора с цел да се гарантира автентичността на данните и да се дадат по-големи възможности за развитие на бизнеса. Cisco Systems е най-голямата компания в света, произвеждаща телекомуникационно и мрежово оборудване. EMC предлага решения за съхранение на данни, информационна сигурност, виртуализация, облачни решения и други продукти и услуги, които са предназначени за съхранение, управление, анализ и защита на големи обеми от данни. Unisys е американска ИТ компания, която предлага софтуерни системи за решаване на технологични проблеми. Организацията предлага продукти и услуги в областта на системната интеграция, високотехнологични сървърни системи, софтуер за управление на облачни услуги, кибер сигурност и др.

Нормативните актове са всички законови и под-законови нормативни актове, наредби, правилници и укази на държавни и общински органи на управление, които определят правилата за извършване на стопанска дейност. Закони и нормативни актове имащи отношение към дейността на „Глобал Консултинг“ ООД са:

- Търговски закон;
- Закон за МСП;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за кибер сигурност;
- Закон за защита на потребителите;
- Закон за защита на конкуренцията;
- Трудов кодекс;
- Наредба за задължителните общи условия за сигурност на автоматизираните информационни системи или мрежи, в които се създава, обработва, съхранява и пренася класифицирана информация;
- Директива 95/46/ЕО (Общ регламент за защита на данните);
- ISO 9001-2013;
- ISO 27001’;
- ISO 20000-1.

ЗАДАЧИ ЗА РАЗРАБОТВАНЕ И ДИСКУДИЯ
--

- 1. Анализ на вътрешната среда на „Глобал Консултинг“ ООД.**
- 2. Анализ на външната среда на „Глобал Консултинг“ ООД.**
- 3. Процесов подход (комуникационни процеси и процес на вземане на решение) в управлението на „Глобал Консултинг“ ООД.**
- 4. Функционален подход (планиране, организиране и контролиране) в управлението на „Глобал Консултинг“ ООД.**
- 5. Функция ръководене в управлението на „Глобал Консултинг“ ООД.**