***Задание 1.***

Выполните счетный SWOТ-анализ для компании, функционирующей на рынке ИТ-консалтинга:

* Определите миссию (предназначение) гипотетической компании, предоставляющей услуги в сфере ИТ-консалтинга (описание примерных услуг компании предоставляет преподаватель);
* Сформулируйте две слабые и две сильные стороны компании в контексте её миссии;
* Сформулируйте факторы внешней среды (две угрозы и две возможности) в контексте миссии компании;
* Выполните счетный SWOТ-анализ;
* Определите наиболее существенные сильные стороны, слабые стороны, возможности и угрозы для компании;
* Проведите защиту своей концепции.

**Основная задача ИТ-консалтинга** – создание и развитие внутрикорпоративных информационных систем (различные CRM, ERM, 1С и др.).

**Миссия:** предоставлять клиентам ИТ-инструменты и технологии, которые дают значимый и измеримый результат для их бизнеса.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Факторы внешней среды  Факторы  внутренней среды | Выход в другие сферы консалтинга | Выход на зарубежный рынок | Зависимость от политической обстановки | Демпинг цен на услуги со стороны конкурентов | **+** | **-** |
| ***Сильные стороны***  - положительный имидж (порядочность, честность, обязательность, нам доверяют)  - оперативность  (быстрая обратная связь по всем вопросам)  - владение новейшими технологиями  ***Слабые стороны***  - вероятная потеря качества при расширении спектра предоставляемых услуг  - высокая текучесть кадров | +  +  +  -  - | +  +  +  0  +- | +-  0  -  0  - | +  0  +  0  0 | **4**  **2**  **3**  **0**  **1** | **1**  **0**  **1**  **1**  **3** |
| **+** | **3** | **4** | **1** | **2** |  |  |
| **-** | **2** | **1** | **3** | **0** |  |  |

+ положительно

- отрицательно

+- неоднозначно

0 нет зависимости

Из анализа можно сделать вывод, что главной возможностью для компании является выход на зарубежный рынок (+4/-1). Выход в другие сферы также может стать хорошей возможностью для компании в случае, если она хорошо поработает над своими слабыми сторонами (+3/-2).

Зависимость от политической обстановки является главной угрозой предприятия (+1/-3), так как из-за нестабильной внешней политике лишь увеличивается текучесть кадров, а также могут возникнуть проблемы с возможностью применения новейших иностранных технологий (если только вопрос не про 1С будет).

Главный достоинством компании является ее заработанный положительный имидж (+4/-1).

А наиболее слабая сторона – текучесть кадров (+1/-3)

***Задание 2.*** Спроектируйте в таблице показатели компании, предоставляющей услуги ИТ-консалтинга, для перспективы внутренних бизнес-процессов. Укажите не менее трех инициатив и измеримые показатели для этих инициатив

| **Инициатива** | **Показатель** | **Формула для расчета показателя** | **Целевое значение показателя** | **Ответственный в компании за инициативу (должность)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Внедрение CRM-системы | Уровень клиентской удовлетворенности | (Количество удовлетворенных клиентов / Общее количество клиентов) \* 100 | 90% | Менеджер по клиентским отношениям |
| Оптимизация процесса разработки | Сроки выполнения проектов | Среднее время выполнения проектов | 30 дней | Руководитель проектного офиса |
| Улучшение системы контроля качества | Доля багов в окончательной версии продукта | (Количество багов в окончательной версии продукта / Общее количество багов) \* 100 | 5% | Качественный инженер |
| Внедрение системы управления знаниями | Процент сотрудников, прошедших обучение | (Количество сотрудников, прошедших обучение / Общее количество сотрудников) \* 100 | 80% | Специалист по обучению |

***Задание 8****.* Проведите поиск в сети Интернет. Выберите две зарубежные платежные системы. Охарактеризуйте каждую систему по следующим критериям по 5-ти балльной шкале (в табличной форме):

* виды платежных инструментов (кредитные карты, электронные кошельки, смартфоны и т. д.);
* схемы оплаты с использованием этих платежных инструментов;
* перечень услуг для физических и юридических лиц;
* тарифы основных видов услуг;
* алгоритм открытия счета.

Представьте обоснование - какая из сравниваемых систем более конкурентоспособна и почему?

Одной из зарубежных платежных систем, которую можно рассмотреть, является PayPal, а другой - Alipay. Ниже представлена таблица с оценками каждой системы по заданным критериям.

| **Критерий** | **PayPal** | **Alipay** |
| --- | --- | --- |
| Виды платежных инструментов | 4 | 5 |
| Схемы оплаты | 4 | 5 |
| Перечень услуг для физических лиц | 5 | 4 |
| Перечень услуг для юридических лиц | 5 | 4 |
| Тарифы основных услуг | 3 | 4 |
| Алгоритм открытия счета | 5 | 3 |

Обоснование:

1. Виды платежных инструментов: Alipay получает оценку 5, так как предлагает разнообразные инструменты, включая кредитные карты, электронные кошельки и возможность оплаты с помощью смартфонов. PayPal также предлагает широкий спектр платежных инструментов, но несколько ограничен в сравнении с Alipay, поэтому получает оценку 4.
2. Схемы оплаты: и PayPal, и Alipay предлагают различные схемы оплаты, включая прямые переводы, оплату через банковские карты, электронные кошельки и другие. Обе системы заслуживают высокие оценки, но Alipay получает 5 баллов, так как ее схемы оплаты интегрированы с большим количеством платформ и торговых точек.
3. Перечень услуг для физических и юридических лиц: обе системы предлагают услуги как для физических, так и для юридических лиц. Однако PayPal акцентирует внимание на услугах для юридических лиц, предоставляя инструменты для бизнеса и онлайн-платежи, и получает оценку 5 по этому критерию. Alipay предоставляет широкий спектр услуг для физических лиц, включая платежи, инвестиции и финансовые услуги, и получает оценку 4.
4. Тарифы основных услуг: Alipay получает оценку 4, так как предлагает разумные тарифы для основных услуг, включая платежи и переводы. PayPal, хотя и предоставляет бесплатные услуги для переводов между счетами внутри системы, но имеет более высокие тарифы для некоторых операций, поэтому получает оценку 3.
5. Алгоритм открытия счета: оба сервиса имеют относительно простые алгоритмы открытия счета. Однако PayPal получает оценку 5, так как процесс открытия счета удобен и понятен для пользователей. Алгоритм открытия счета в Alipay может быть несколько сложнее, особенно для пользователей, находящихся за пределами Китая, поэтому Alipay получает оценку 3.

С учетом оценок по каждому критерию, можно сделать вывод, что Alipay является более конкурентоспособной системой по сравнению с PayPal. Alipay предлагает более широкий выбор платежных инструментов и схем оплаты, а также предоставляет разнообразные услуги для физических лиц. Тарифы Alipay также более привлекательны для пользователей. Вместе с тем, PayPal остается востребованной платежной системой, особенно для бизнес-клиентов и переводов между счетами внутри системы.

**Задание 9**. Найти в Интернете примеры сайтов предприятий, реализующих в бизнесе такие типы целей, как:

• «Снижение издержек»;

• «Вывод на контакт»;

• «Поддержка».,

Указать коммуникации и раскрыть их содержание.

Результат исследований представить в виде таблицы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сайт/Компания** | **Тип цели** | **Коммуникация** | **Содержание коммуникации** | **Достижимость целевой группы** | **Достижимость коммуникации** |
| Amazon (https://www.amazon.com) | Снижение издержек | Отзывы покупателей | Комментарии и оценки покупателей о товарах и услугах | Широкая аудитория | Высокая |
| NeoFit (https://n-fit.ru/) | Вывод на контакт | Форма обратной связи | Возможность связаться с менеджером фитнес-клуба | Потенциальные клиенты | Средняя |
| Microsoft (https://www.microsoft.com) | Поддержка | Техническая поддержка | Поддержка по вопросам установки и настройки продуктов Microsoft | Пользователи продукции Microsoft | Высокая |