

Управление информационно-технологическими проектами
Домашнее задание №1
ФИО: <b>Ким Кирилл Сергеевич</b>
Группа: <b>ИМБО-02-22</b>

## Часть 1. История

Я директор музыкального магазина «Viva La Vida». Хочу подробно рассказать вам о своем деле, чтобы вы глубже прониклись моей философией.

### 1. Название, сфера деятельности организации

«Viva La Vida» была названа в честь композиции группы Coldplay и картины Фриды Кало. Она нарисовала арбузы, а на них было написано «Viva La Vida», что в переводе означает «Да здравствует жизнь». Наша основная деятельность — это розничная и онлайн-торговля музыкальными инструментами (от электрогитар и синтезаторов до саксофонов и скрипок), профессиональным и любительским звуковым оборудованием (микшерные пульта, микрофоны, студийные наушники), а также аксессуарами (струны, медиаторы, чехлы, нотные сборники). Кроме того, мы предоставляем сопутствующие услуги: сервисный центр по ремонту инструментов, студию звукозаписи и оборудованные репетиционные помещения в аренду.

### 2. История развития, достижения, проблемы

Моя карьера в музыкальном бизнесе началась в 16 лет с небольшого ларька, где я занимался заменой струн, ремонтом и продажей гитар. Позже мой ларёк начал приносить доход, бизнес начал набирать обороты. Через 3 года мы открыли первый магазин в Москве. Сегодня у «Viva La Vida» есть 3 розничных магазина в Москве (на Садовом кольце, в Арбатских переулках и в ТРЦ «Авиапарк») и развивающийся интернет-магазин.

Наши ключевые достижения:

- Мы стали официальным дилером таких мировых брендов, как Fender, Ibanez, Shure, Gibson, Yamaha и Epiphone.
- Наш сервисный центр признан одним из лучших в городе по отзывам клиентов.
- Мы регулярно проводим мастер-классы и встречи с известными музыкантами, что создало вокруг нас сплоченное сообщество.

Проблемы:

- Низкая эффективность онлайн-продаж. Наш текущий сайт устарел. Он неудобен для поиска, не интегрирован со складской программой (часто клиенты заказывают товар, которого уже нет), и процесс оформления заказа слишком сложен. Клиентам иногда приходится ждать, когда придет заказ
- Фрагментированность данных. Информация о клиентах, остатках товара и заказах хранится в разных системах: 1С — для склада, Excel — для записи в репетиционные точки, бумажные журналы — для сервисного центра. Это приводит к постоянным ошибкам и задержкам.

### 3. Стратегические, долгосрочные цели

Моя стратегическая цель:

- Увеличение доли онлайн-продаж с текущих 15% до 40% в течение 3 лет.
- Открыть 5 новых точек (Санкт-Петербург, Екатеринбург, Новосибирск, Казань, Волгоград) в течение 5 лет.

- Развитие экосистемы услуг: запуск собственной онлайн-школы музыки (онлайн-курсы) и стриминговой платформы для наших артистов.

#### 4. Примерная организационная структура, масштаб, количество сотрудников

На данный момент в компании работает 50 сотрудников.

- Высшее руководство: Генеральный директор (я), Финансовый директор, Коммерческий директор.
- Отдел продаж (12 чел.): Менеджеры в торговом зале (8), Менеджеры интернет-магазина (2), Специалист по работе с корпоративными клиентами (1), Руководитель отдела продаж (1).
- Складская логистика (5 чел.): Кладовщики (3), Логист (1), Водитель-экспедитор (1).
- Сервисный центр (4 чел.): Мастера по ремонту (3), Старший мастер (1).
- Административный персонал (6 чел.): Бухгалтерия (3), Маркетолог (1), HR-специалист (1), Администратор репетиционных точек (1).
- Магазины на местах (20 чел.): Продавцы-консультанты и старшие смены в трех точках.

#### 5. Территория

- Главный офис и основной склад: Москва, ул. Лесная, д. 15. Общая площадь 800 кв.м. (офис — 150 кв.м., склад — 650 кв.м.).
- Магазин №1 (флагманский): Москва, Садовое кольцо, д. 102. Площадь 300 кв.м.

- Магазин №2 (студийный): Москва, Большой Афанасьевский пер., д. 5. Площадь 200 кв.м. (включая 2 репетиционные комнаты и студию звукозаписи).
- Магазин №3 (в ТРЦ): Москва, ТРЦ «Авиапарк», 3 этаж. Площадь 150 кв.м.

## Часть 2. Идея

### 1. Бизнес-причина возникновения проекта

Мы теряем деньги и клиентов из-за неэффективных и разрозненных процессов. Конкретные проблемы: потеря продаж из-за ошибок наличия товара, высокие издержки на ручную обработку данных, низкая лояльность клиентов.

### 2. Общее описание целей

Цель проекта — разработка и внедрение комплексной информационной системы (CRM-ERP), которая интегрирует в себе управление онлайн- и офлайн-продажами, складом, клиентской базой, сервисным центром и репетиционными точками. Это позволит нам предоставлять бесшовный клиентский опыт и принимать управленческие решения на основе единых и достоверных данных.

### 3. Задачи, которые должен решать проект

- Разработать современный интернет-магазин с личным кабинетом клиента.
- Внедрить CRM-систему для управления клиентами (история покупок, сегментация).

- Внедрить ERP-модуль для склада, заказов, бронирования репетиционных точек и заявок в сервисный центр.
- Обеспечить интеграцию всех модулей с 1С.
- Реализовать систему уведомлений (SMS, e-mail).
- Создать мобильное приложение для клиентов.

#### 4. Краткая характеристика модернизируемых бизнес-процессов

- Продажи: от приема заказа на сайте до его резервирования на складе и отгрузки. Должен стать полностью автоматическим.
- Бронирование: Клиент онлайн видит свободные слоты в репетиционных точках, бронирует и оплачивает. Данные сразу поступают администратору.
- Сервис: Прием заявки на ремонт через сайт с автоматическим созданием карточки в системе мастера.
- Маркетинг: Автоматическое формирование сегментов клиентов (например, «купил гитару, но не купил чехол») для точечных рассылок.

#### 5. Целевая аудитория (на кого направлены изменения)

- Внешняя аудитория: Наши текущие и потенциальные клиенты: от начинающих музыкантов-любителей до профессиональных студий и музыкальных школ.
- Внутренняя аудитория: Все наши сотрудники: менеджеры по продажам, мастера сервисного центра, кладовщики, маркетологи и я, как руководитель. Система должна быть удобна для всех.

#### 6. Требования, ограничения, допущения

- Требования: Система должна быть надежной, защищенной (соответствие ФЗ-152) и иметь интуитивно понятный интерфейс. Обязательна круглосуточная техническая поддержка.
- Ограничения: Бюджет проекта не превышает 3,5 млн рублей. Срок на реализацию и запуск — 9 месяцев.
- Допущения: Мы предполагаем, что текущая серверная инфраструктура может быть модернизирована, а сотрудники пройдут необходимое обучение.

## 7. Текущий уровень автоматизации

- Бухгалтерский и складской учет: 1С: Предприятие 8.3 (устаревшая конфигурация, не заточена под розницу).
- Веб-сайт: Самописный каталог на PHP, не интегрированный ни с чем.
- Учет клиентов: Отсутствует. Есть разрозненные базы в почте и у менеджеров.
- Учет услуг: Excel-таблицы и бумажный журнал у администратора.
- ИТ-инфраструктура: Локальный сервер на базе Windows Server 2012, 10 рабочих станций.