

[link до YouTube видео каде што е презентиран проектот](#)

## 1. Главни активности на фирмата

Главни активности на Data Dynamics:

Нашата фирма, Data Dynamics, се заснова на работа со големи количества на податоци, како и создавање интерфејси за клиентите подобро да манипулираат со нивните бази. Меѓу главните активности на нашата фирма се вбројуваат:

### 1. Менаџирање на податоци

На клиентите би им било потребно да се среди нивното големо количество груби, неструктурирани податоци. Нашата фирма ќе пронајде начин да ги процесира податоците и да им ги презентира на клиентите на поедноставен и разбирлив начин.

### 2. Интеграција на податоци

Дополнително, нашата фирма ќе овозможи услуги кои ќе ги изминуваат сите податоци и ќе ги трансформираат и аплицираат на начин на кој им е потребен на клиентите. Ова би се постигнало со движење на податоците, нивна екстракција, репликација, виртуелизација итн.

### 3. Сигурност на податоци

Нашата фирма исто така би им овозможила на клиентите да се чувствуваат заштитено со тоа што ние ќе овозможиме системи за сигурност на податоците кои би се справиле со можни закани.

## 2. Типови на клиенти кои ги има фирмата

Нашата фирма работи со клиенти од голем број индустрии како финансиската индустрија, здравство, е-трговија и влада. Овие клиенти имаат голем број податоци кои треба да се менаџираат, анализираат и чуваат. Примери на вакви клиенти се банки, осигурителни компании, трговци и владини организации.

## 3. Вредности кои фирмата ги нуди на клиентите

Data Dynamics им нуди на клиентите квалитетно процесирање на податоци како и 24/7, 365 дена сервери кои овозможуваат клиентите да можат да ги користат нашите интерфејси. Исто така нуди и техничка поддршка за проблемите со кои би се соочиле.

#### 4. Структура на управување во фирмата и улоги на вработените

Data Dynamics се заснова на функционална организациска структура, односно хиерархиска организациска структура.

Така, на чело на компанијата е директорот на компанијата, project manager кој што ќе има одговорност да ги следи вработените, нивниот напредок, нивниот допринос, да ја прати нивната работа, а воедно преку константна комуникација да овозможи доверба и задоволство кај клиентите во однос на услугите на компанијата. Другиот дел од вработените се support developers кои што работат на веќе постоечки проекти односно решаваат тикети отворени од клиентите. Тикетите вклучуваат bugs и change requests кои се подредени по приоритети. Другиот дел е тимот на development, кои што работат на нови проекти односно развиваат нови софтверски решенија, тука секако припаѓа и тимот за тестирање, кои го проверува квалитетот на истите. Во административниот дел се вработените од одделот на човечки ресурси, понатаму се тимот на продажба и маркетинг.

## ВРЕДНОСНИ ПРОТОЦИ, ВЛЕЗ-ИЗЛЕЗ, ПРАКТИКИ

### Клиент бара нова функционалност

#### Вредносен проток

- Дефинирање на барањето.
- Поставување буџет
- Истражување. ... да се најде соодветен софтвер или сервис
- Креирање план. ... за менаџирање и чување на новите податоци
- Создавање на новата функционалност.
- Тестирање... на новата функционалност
- Предавање на клиентот

**Практики:** Service Level Agreement (SLA), Change Management, and Release Management.

**Глобален влез и излез:**

Влез: Детали за барањето за новата функционалност, буџет, знаења

Излез: Нова функционалност, профит.

## Се финализира SLA за користење на дадена услуга

**Вредносен проток:**

1. Идентификување на барањата за услугата: Идентификување на потребите и очекувањата на клиентот за дадената услуга.
2. Поставување услови: Дискусија и преговарање за специфичните услови со клиентот
3. Подготвување SLA: ...кој ќе ги содржи условите на кои се согласил клиентот
4. Финализирање: Се осигуруваме дека се поставени условите.
5. Документирање: Финализираниот SLA се документира за идно повикување
6. Потпишување: Двете страни го потпишуваат договорот.
7. Мониторинг: Следење дали условите се спроведуваат регуларно.

**Практики:**

1. Service Design
2. Service Level Management
3. Service Asset and Configuration Management:
4. Availability Management:
5. Capacity Management:

## **Глобален влез-излез:**

Влез: Услуга за користење, SLA барања, услови за договорот

Излез: Финализиран SLA, потпишан договор меѓу компанијата и клиентот

Потребно е да се дообучат дел од вработените за да може да се додадат AI/ML функционалности во услугите

## **Вредносен проток:**

1. Истражување: Да се идентификуваат функционалностите кои ќе бидат имплементирани во услугата.
2. Дизајн: Да се дизајнира програмата на дообучување на дел од вработените за овие функционалности
3. Имплементација: ... имплементирање на оваа програма.
4. Евалуација: ..на програмата и перформансот на вработените.
5. Надоградување: Редовно да се надоградува програмата за да соодветствува на потребите на услугата.

**Практики:** Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement, Knowledge Management

## **Глобален влез-излез:**

Влез: Спецификации за дизајнот, знаење, материјали за дообучување, фидбек

Излез: Интегрирани AI/ML функционалности, подобрен квалитет

Доаѓаат нови пријави на Service Desk за грешки при користење на услуги

**Вредносен проток:**

1. Пријава. Корисникот забележува грешка и ја пријавува на сервис дескот.
2. Примање. Сервис дескот ја прима пријавата и ја забележува во системот.
3. Истражување. Сервис дескот го бара коренот на проблемот
4. Решение. Сервис дескот го решава проблемот и го известува корисникот.

**Практики:** Incident Management, Problem Management, Change Management, Release Management, Knowledge Management, Service Level Management

**Глобален влез-излез:**

Влез: Пријави од корисниците

Излез: Комплетна листа на грешки и информации за нив, надополнета евиденција, преземени мерки за решавање на проблемите

Се дефинираат потребите за набавка на нов провајдер каде ќе се хостира нова услуга која е планирана за развој

**Вредносен проток:**

1. Истражување. Споредба на различни провајдери за хостирање.
2. Анализа. Анализа на својствата и цената на секој провајдер.
3. Преговарање. Дискусија со провајдерот за да се добие најдобра цена.
4. Договор. Подготовка и потпишување на договорот.
5. Имплементација. Имплементирање на услугите на провајдерот и осигурување дека ги исполнува барањата.
6. Мониторинг. Следење на перформансот.

**Практики:** Create a Service Strategy, Assess Requirements, Research Potential Providers, Create a Service Design, Establish a Contract, Monitor Performance.

**Глобален влез-излез:**

Влез: Барања за провајдер за хостирање, буџет, рок

Излез: Нов провајдер за хостирање, развој

## Опис на улогите во фирмата

### Проект менаџер

Проект менаџерот е одговорен за организација и планирање на проектите. Вклучен е во делот на преговарање со клиентите, подготовка на договори, идентификување на барањата во проект, создавање на план, распределба на обврски, мониторирање на работата на тимот, следење на прогресот на проектот од неговиот почеток па се до крајот. Улогата подразбира голема посветеност и организација, комуникациски и водечки способности важни за постигнување на целите на проектите и ефикасно работење на компанијата како целина.

### Директор

Улогата на директорот на компанијата е да управува со секојдневното работење на компанијата и да носи оперативни одлуки за непречено работење на компанијата. Тој е информиран за услугите и цената на секој добавувач(провајдер), за барањата, потребите и очекувањата на клиентите. Со него треба да се консултира за подготвување на SLA и за поставување на условите. Негова најголема должност е дека тој е одговорен за преговарањата и потпишувањето на договори.

### Менаџер на продажба и маркетинг

Улогата на менаџерот за продажба и маркетинг во нашата компанија е управувањето со финансиските ресурси, како и создавање финансиски стратегии и надгледување на нивната имплементација.

На пример, кога клиент сака да воведо нова функционалност, мојата задача би била да му помогнам на директорот и на проект менаџерот во дискусијата за одредување на буџетот.

Истата улога би ја имала и при набавката на нов провајдер за хостирање

Кога станува збор за финализирање SLA, јас би била консултирана како менаџер за маркетинг.

Финансиите исто така имаат улога и кога се работи за дополнителна обука на вработените. За тоа се потребни ресурси, па јас би учествувала во процесот на истражување за да се најде најповолниот ресурс.

## **Менаџер за човечки ресурси**

Менаџер за човечки ресурси има важна улога бидејќи се грижи за еден од најважните ресурси на секоја компанија - нејзините вработени. Основните одговорности на менаџерот за човечки ресурси се:

- Тој го води процесот на избор и вработување,
- Се грижи за мотивацијата и задоволството на вработените и ги идентификува областите за подобрување,
- Дејствува на развојот на тимот, како и на советувањето на раководството за одлуките што треба да се применат,
- Комуницирање со врвниот менаџмент на компанијата,
- Тој се грижи за меѓучовечките односи во рамките на компанијата,
- Организира курсеви и обуки за вработените,
- Дизајнира и спроведува нови правила и процедури за квалитетна работа и развој на компанијата,
- Обезбедува усогласеност со усвоените политики и прописи на компанијата, истовремено осигурувајќи дека тие се во согласност со важечкиот закон за работни односи,
- Се справува со дисциплинска постапка, донесување одлуки и деловни решенија од областа на човечките ресурси.

## **Developer**

Работата на програмерот (Developer) е одржувањето на софверските системи, како и истражувањето, создавањето на нови функционалности, нивната анализа и имплементација. Тој исто така мора да држи евиденција за нив и да ги надградува. Консултиран е во креирање на главниот план на фирмата како и дефинирање на нејзините барања. Главно е информиран за софтверот, за тестирањето и неговото документирање. Надвор од него, информиран е за примањата на фирмата, решенијата, потпишувањето, поставувањето на условите и подготвување на СЛА-то.

## **Support Developer**

- Координација со апликативниот тим на клиентите со цел да се идентификуваат сите технички проблеми што може потенцијално да влијаат на продуктот и придружните средини
- Поддршка на продуктот и операциите
- Идентификување и документирање грешки на производот и дополнителни барања и работа со тимот на клиентите за пронаоѓање ефективни решенија
- Нудење поддршка и насоки на клиентите
- Обезбедување дека секој проблем со продуктот е евидентиран, истражен и решен за да се ограничат шансите тоа да се случи повторно

## **Тестер**

- Извршување на автоматски или мануелни проверки со цел анализа на резултатите.
- Правење анализа и преглед на системските спецификации и евалуирање на кодот според истите.
- Обезбедување на квалитет во текот на целиот животен циклус на развојот на софтверот.
- Репортирање на грешки и багови на development тимот.
- Спроведување на тестови пред и по имплементација на софтверот.