



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«МИРЭА – Российский технологический университет»

РТУ МИРЭА

Институт информационных технологий

Кафедра Инструментального и прикладного программного обеспечения

ОТЧЁТ ПО ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЕ

Дисциплина
« Проектирование и АПС »

Выполнил студент группы ИКБО-02-15

Апальков П.Ю.

Приняла

Богорадникова А.В.

Работы выполнены

« __ » _____ 201__ г.

«Зачтено»

« __ » _____ 201__ г.

Москва 2018

Введение

Отдел поддержки и развития CRM решений – это подразделение, занимающееся активным развитием системы CRM, реализующим различные функциональные требования пользователей системы.

Целью отдела поддержки и развития CRM решений является реализация расширений существующей системы в соответствии с требованиями заказчика.

Задачи отдела поддержки и развития CRM решений:

- Документальное оформление требований заказчика в виде пользовательской «истории» (разработка по Scrum);
- Документальное оформление инфопотока, передаваемого между CRM и внешними системами
- Разработка нового требования в рамках существующей системы;
- Тестирование разработанного модуля в соответствии с «тесткейсами», описанными в истории;
- Вывод приложения на продуктивную среду;
- Гарантийная поддержка реализованного требования.

Нормативные документы:

- ГОСТ 34.321-96;
- ГОСТ 19.102-77;
- Трудовой кодекс РФ;
- Устав предприятия.

1. Организационная структура департамента

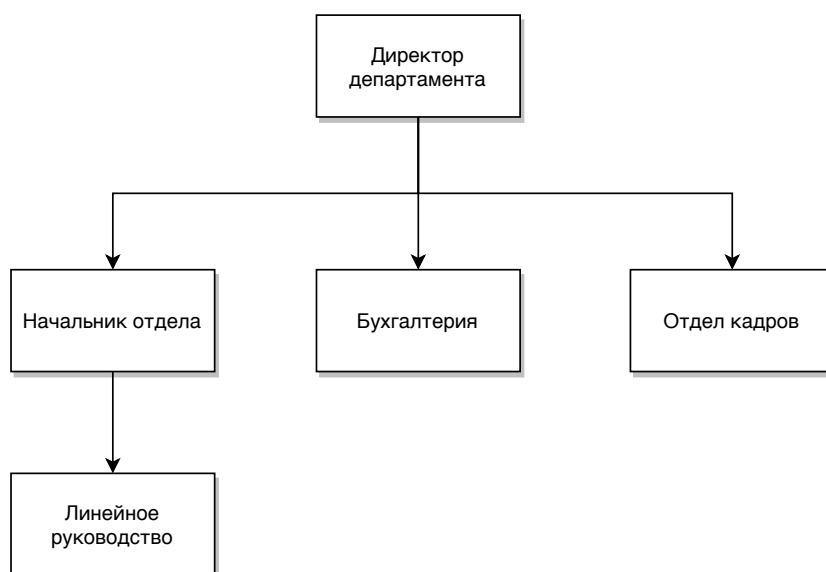


Рисунок 1. Организационная схема структуры департамента.

На рисунке 1 представлена организационная схема департамента, входящий в состав компании «Ростелеком Информационные Технологии». В данной компании используется принцип иерархичности уровней управления, при котором каждый нижестоящий уровень контролируется вышестоящим и подчиняется ему. Высшим руководящим органом данной компании является директор департамента в обязанности которого входит управление компанией в целом и управление нижестоящими отделами.

- Отдел кадров отвечает за подбор и управление персоналом;
- Бухгалтерия – штатно-структурное подразделение департамента, предназначенное для обработки финансовых данных о его имуществе и обязательствах;
- В состав линейного руководства входят руководители команд, причем у каждого руководителя в подчинении находятся команды, имеющие определенную зону ответственности.
- Команды представляют собой группу людей, реализующих требования заказчика в различных областях существующей системы.

2. Организационная структура отдела

Рассмотрим более подробно организационную структуру отдела поддержки и развития CRM решений (рисунок 2).

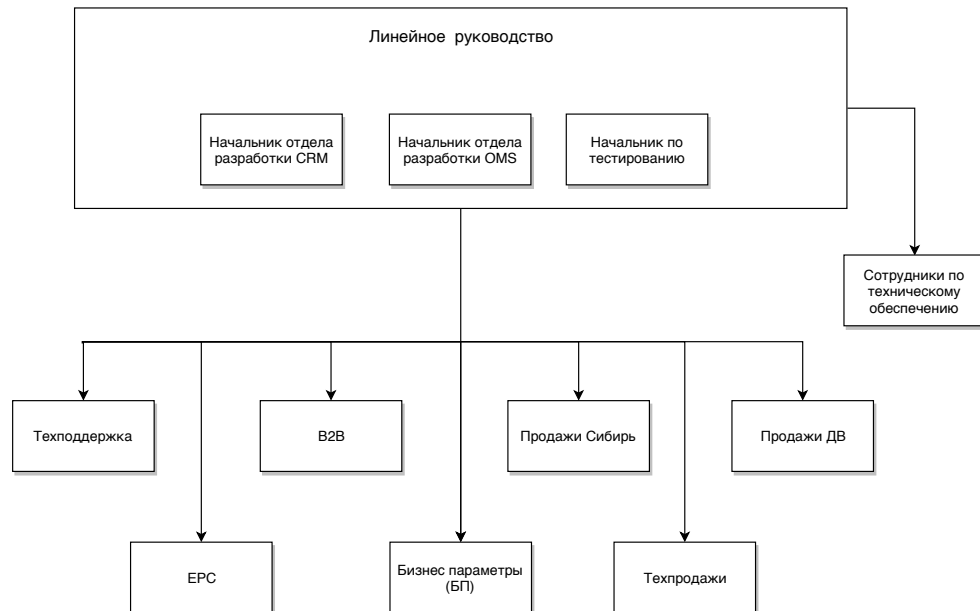


Рисунок 2. Схема организационной структуры отдела.

Данный отдел отвечает за обсуждение требований заказчика, их документального описания, разработки и тестирования.

В состав данного отдела входят:

- Линейное руководство, состоящее из:
 - Начальника разработки системы CRM,
 - Начальника разработки системы OMS,
 - Начальника по тестированию.
- Сотрудники по техническому обеспечению
- Команд:
 - «Продажи ДВ»
 - «Продажи Сибирь»
 - «Техподдержка»
 - «Техпродажи»
 - «ЕРС»
 - «B2B»

Основной задачей линейных руководителей является организация рабочего процесса сотрудников, собеседования кандидатов на различные должности, внешнее управление командами.

Сотрудники по техническому обеспечению предоставляют все необходимое, для работы сотрудников, начиная от рабочего ПК, заканчивая канцелярией.

Команда Продажи (ДВ и Сибирь) – команда, отвечающая за разработку всех требований связанных с процессами управления услуг клиента, то есть: продажа продуктов, управление продуктами, изменение конфигурации продуктов.

Команда ЕРС – команда, отвечающая за наполнение продуктового каталога сущностями, описывающими объект, над которым происходит действие в рамках процесса управления услугами.

Команда Техпродажи – команда, выполняющая интеграционную роль во взаимодействии CRM и OMS системы.

Команда B2B - команда, реализующие требования, необходимые для обслуживания юридических лиц.

Команда Техподдержка - команда, реализующая требования, связанные непосредственно с системой CRM, начиная от графических элементов, заканчивая интеграцией со внешними системами по отправке различной информации о клиенте.

3. Структурно-функциональная схема команды



Рисунок 3. Структурная схема команды.

На рисунке 3 представлена структурная схема, применимая ко всем командам, входящим в состав отдела поддержки и развития CRM решений.

Рассмотрим функции каждого элемента команды и требования, предъявляемые к должностям:

Руководитель проектов (РП) - это человек, управляющий текущими историями, над которыми работает команда, выставляющий их приоритет и он первый, кто получает новое требование от заказчика.

Требования на должность:

- Высшее профессиональное образование (техническое/физико-математическое);
- Опыт работы в роли руководителя проектов/бизнес-аналитика в крупных телеком/ИТ компаниях со стороны вендора, поставщика, интегратора;
- Опыт работы в ИТ-проектах и управления разработкой/внедрением: от сбора и согласования требований до передачи системы в эксплуатацию;
- Опыт управления проектами по внедрению систем самообслуживания, личных кабинетов - будет дополнительным преимуществом;
- Опыт работы и понимание коммерческих и технических особенностей телеком продуктов в сегментах B2B, B2C - будет преимуществом;
- Знание жизненного цикла разработки программного обеспечения;
- Опыт ведения делопроизводства, официальной переписки;
- Знание бизнес и технологических процессов операторов фиксированной и мобильной связи;
- Знание основных прикладных систем и элементов инфраструктуры операторов фиксированной и мобильной связи;
- Английский технический Intermediate;
- MS Project, MS Word, Excel, Visio, PowerPoint, Exchange.

Бизнес-анализ - после получения требования РП передает требование бизнес-аналитикам для их документального оформления (написания истории) и обсуждения более подробных деталей.

Требования на должность:

- Высшее образование (ИТ/ техническое).
- Опыт работы бизнес/системном аналитиком на крупных ИТ- проектах по автоматизации бизнес-процессов в телекоммуникационной или банковской отрасли (от 3х лет).
- Опыт участия в крупных интеграционных проектах.
- Опыт написания пользовательских историй (Use Case), технических заданий и пользовательских инструкций.
- Опыт постановки задач команде разработки и контроль качества их выполнения.
- Наличие коммуникативных и презентационных навыков.
- Умение четко и доступно выражать свои мысли, внимательность к деталям, дисциплинированность, ответственность.

Системный анализ - если история затрагивает интеграцию между CRM и внешней системой, системные аналитики обсуждают с представителями этой системы все передаваемые параметры и формат их передачи.

Требования на должность:

- Высшее техническое образование;
- Понимание жизненного цикла разработки программного обеспечения;
- Опыт работы в ИТ- сфере (тестирование, разработка ПО, анализ);
- Базовые знания SQL, знание основных принципов реляционных БД;
- Понимание того, как интегрируются друг с другом информационные системы/сервисы, опыт описания для разработчиков веб-сервисов и api (REST, SOAP)
- Личные качества:
- Системное мышление;
- Умение четко и доступно выражать свои мысли;
- Умение систематизированно документировать информацию;
- Ответственность, инициативность, желание развиваться и узнавать новое.

Разработка - после написания истории, разработка приступает к реализации требования заказчика.

Требования на должность:

- Высшее образование
- Опыт разработки на языке JAVA от 2-х лет и более
- Английский на уровне чтения профессиональной литературы

Тестирование - проверяет корректность разработанного функционала, его соответствие истории и проверяет тест-кейсы.

Требования на должность:

- Высшее техническое образование;
- Предпочтителен опыт работы в Телекоме, банковской сфере
- Опыт работы в сфере тестирования ПО от 2.5 лет, опыт работы в сфере ИТ не менее 3-5 лет
- Понимание процессов разработки ПО, практик тестирования, понимание границ применимости различных видов тестирования
- Опыт тестирования web-сервисов, сайтов; обязателен практический опыт работы SOAP, REST; SQL минимум на уровне написания запросов.
- Опыт составления тестовых сценариев (функциональное, интеграционное тестирование)
- Понимание процессов и минимальный опыт автоматизации тестирования.
- Знание современных методик и методологий тестирования программного обеспечения, методологий автоматизированного тестирования; принципов разработки ПО и структурного программирования
- Знание методов и средств разработки тестовых сценариев

4. Схема информационных потоков в команде

В таблице 1 представлены информационные потоки, передаваемые внутри команды и потоки передаваемые между заказчиком и линейным руководством.

Таблица 1.

Информационные потоки команды.

№ инф.п.	Отправитель	Получатель	Вид информации
1	Заказчик	РП	Формулировка нового требования
2	РП	Бизнес-аналитик	Информация о новом требовании
3	Бизнес-аналитик	Заказчик	Уточняющие вопросы и написанная история на согласование.
4	Заказчик	Бизнес-аналитик	Уточняющая информация (ответы на вопросы)
5	Бизнес-аналитик	Все участники команды	Информация по новой истории
6	Системный аналитик	Внешняя система	Передаваемые параметры и формат передачи (двустороннее обсуждение)
7	Разработка	Тестирование	Готовность реализации, можно приступить к тестированию
8	Тестирование	Разработка	Информация о найденных багах (недочетах)
9	Бизнес-аналитик	Заказчик	Демонстрация результатов работы команды

Заключение

В ходе лабораторной работы была исследована структурная схема департамента развития и поддержки CRM систем. Была рассмотрена схема отдела, а так же были более глубоко описан состав команды и передаваемый ею информационные потоки.