

Управление информационно-технологическими проектами
Домашнее задание №1
ФИО: <b>Шаповалов Кирилл Алексеевич</b>
Группа: <b>ИКБО-20-21</b>

## **Часть 1. История**

Меня зовут Шаповалов Кирилл, я являюсь основателем, владельцем и директором тайского массажного салона под названием "Тап Тапыч". Основная деятельность нашей компании предоставление услуги массажа людям с проблемами со здоровьем (по рекомендации врачей), а также оказание услуг для расслабления мышц спины, шеи и других частей тела высококвалифицированными специалистами с опытом от трех лет.

Наша компания уже более десяти лет радует посетителей качеством проделанной работы. Мы гарантируем, что вы получите только положительные эмоции и приятные ощущения в области спины после посещения нашего заведения. За прошедшие годы более пяти тысяч уникальных посетителей остались рады и рекомендовали наш массажный салон. Но, к сожалению, статистика, приведенная выше, не подтверждается наличием официальных данных в сети интернет и не позволяет привлечь большую аудиторию для оказания услуг.

В будущем нам необходимо мобильное приложение и веб-сайт, где будет размещаться информация о наших услугах и тарифах, есть возможность записи на время к определенному специалисту, автоматизируется система записи клиентов. Это необходимо для горизонтального масштабирования предприятия и увеличения количества посетителей.

Где же нас найти? Как же к нам записаться? Такие вопросы должен был задать каждый, кто дочитал до этого места. Мы располагаемся прямо напротив монумента победы в городе Бангкок и ведем запись по телефону +7-927-062-97-78. Если вам никто не отвечает, значит сейчас в салоне занято

слишком много рук, не беспокойтесь, вам перезвонят в течении 15 минут. В компании выстроена иерархическая структура сотрудников. Управляющий менеджер контролирует работу всех сотрудников и следит за графиком. Менеджер по заказам сидит на телефоне и уже ждет вашего звонка. Два старших массажиста с опытом более 8 лет трудятся, не покладая рук и сил. Шесть средних массажистов помогают им, и двенадцать младших сотрудников у них в подчинении набираются опыта каждую секунду.

Скоро мы откроем еще несколько точек в Бангкоке, но сейчас работаем в одном помещении, площадью в 300 квадратных метров, в состав которого входят: гостевая комната, зал ожидания, четыре массажных зала (два для оказания групповых услуг по 40 кв м, два для личных по 20 кв м), подсобное помещение, два гостевых туалета, два туалета для персонала, переговорная, кабинет директора, кабинет для персонала.

## **Часть 2. Идея**

Как владелец и директор салона «Тап Тапыч», я осознаю необходимость дальнейшего развития и совершенствования нашего бизнеса. Хотя мы успешно оказываем услуги уже более десяти лет, для расширения клиентской базы и повышения уровня удобства для наших посетителей возникла идея создания нового информационного проекта, который будет включать мобильное приложение и веб-сайт. Этот проект поможет нам автоматизировать процессы записи клиентов и упростить доступ к информации о наших услугах.

Наша компания стремится увеличить количество посетителей и улучшить сервис, предоставляя более удобные способы взаимодействия с клиентами. Несмотря на положительные отзывы и значительное количество постоянных клиентов, у нас отсутствует цифровая платформа, которая позволила бы легко находить информацию о салоне, записываться онлайн, что ограничивает нас в расширении аудитории и усложняет управление потоком

клиентов. Мы понимаем, что современные клиенты предпочитают использовать онлайн-сервисы для записи и получения информации, и это критически важно для дальнейшего роста нашего бизнеса.

Основная цель проекта — создание цифровой экосистемы, которая будет включать:

- Мобильное приложение и веб-сайт для удобства записи и получения информации о предоставляемых услугах.
- Автоматизацию системы записи клиентов и оптимизацию управления расписанием массажистов.
- Повышение уровня вовлеченности клиентов за счет предоставления персонализированных предложений и уведомлений.

Разработка веб-сайта и мобильного приложения с простым интерфейсом, позволяющим пользователям записаться на массаж в несколько кликов.

- Интеграция системы управления расписанием, которая позволяет клиентам видеть доступные временные слоты и самостоятельно выбирать время посещения.
- Внедрение системы уведомлений для напоминаний о записи и уведомлений о доступных акциях.
- Автоматизация процесса ведения базы данных клиентов для создания персонализированных предложений на основе их предпочтений и истории посещений.
- Разработка системы обратной связи с возможностью оставлять отзывы и предложения.

Проект позволит автоматизировать следующие процессы:

- Система записи клиентов, которая сейчас осуществляется только по телефону, будет заменена на онлайн-форму через приложение и сайт.
- Управление графиками работы массажистов станет более гибким и прозрачным благодаря автоматизированному расписанию.

- Ведение базы данных клиентов и обработка обратной связи будут интегрированы в общую систему для улучшения качества обслуживания и персонализации услуг.

Изменения ориентированы на:

- Существующих клиентов, которые смогут получить более удобные способы записи и взаимодействия с нами.
- Потенциальных клиентов, которые ищут услуги массажа онлайн.
- Сотрудников салона, чья работа по организации записи станет более эффективной и менее загруженной ручными процессами.

Требования:

- Приложение и веб-сайт должны быть интуитивно понятными и удобными для пользователя, как для клиентов, так и для сотрудников.
- Система должна поддерживать многопользовательский режим для одновременной работы нескольких клиентов и менеджеров.
- Приложение должно быть доступно на iOS и Android.

Ограничения:

- Ограниченный бюджет на разработку проекта, что требует максимально эффективного использования ресурсов.

Допущения:

- Мы предполагаем, что система будет масштабируемой, чтобы в будущем можно было легко интегрировать новые функции по мере роста бизнеса.

На данный момент наша ИТ-инфраструктура минимальна: мы не используем специализированное программное обеспечение для записи клиентов или управления процессами. Вся работа ведется вручную через телефонные звонки и бумажные журналы записи. Это создает перегрузку для сотрудников и не позволяет оперативно управлять записью и взаимодействием с клиентами.

Таким образом, внедрение нового ИТ-проекта позволит значительно оптимизировать наши бизнес-процессы, улучшить качество обслуживания и привлечь новых клиентов.