

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

## Часть 1

1. Моя организация называется "Фиксик".

Мы являемся специализированной сервисной службой, предоставляющей услуги по ремонту и техническому обслуживанию бытовой техники, электроники, компьютеров, а также мелкому ремонту в домах и офисах. Наша цель – быстрое, качественное и надежное восстановление работоспособности устройств любой сложности.

2. Компания "Фиксик" была основана в 2015 году с идеей создать доступный и профессиональный сервис для обычных пользователей, которые сталкиваются с проблемами техники в повседневной жизни. Сначала это была небольшая команда из трех человек, специализирующихся на ремонте мелкой электроники. Со временем мы расширили спектр услуг до ремонта бытовой техники и компьютеров. Одним из главных наших достижений стало партнерство с крупными производителями техники, такими как Samsung и LG, что позволило нам предлагать оригинальные запчасти по доступным ценам. Конечно, мы сталкивались с проблемами, особенно на ранних этапах, когда конкуренция на рынке была высокой, а доверие к новым сервисным компаниям – низким. Однако благодаря качеству обслуживания и индивидуальному подходу к каждому клиенту мы завоевали репутацию надёжного партнёра.

3. В будущем наша компания планирует расширить географию услуг, открыв филиалы в других крупных городах страны. Одной из стратегических целей является внедрение программы "Умный дом" – установки и обслуживания смарт-устройств, систем безопасности и управления домом через интернет. Также мы планируем развивать онлайн-платформу, где

клиенты смогут заказать ремонт и диагностику в пару кликов, что повысит удобство взаимодействия с клиентами.

4. На сегодняшний день в компании работает около 50 человек, включая 30 специалистов по ремонту и 10 консультантов по работе с клиентами.

Компания структурирована на несколько отделов:

- Отдел ремонта бытовой техники,
- Отдел ремонта электроники,
- Отдел клиентской поддержки,
- Логистический отдел, занимающийся доставкой техники.

Управляет компанией генеральный директор и административная команда, которая координирует все процессы. Мы также регулярно обучаем наших специалистов, чтобы они были в курсе всех последних нововведений в мире техники.

5. Главный офис "Фиксик" находится в Москве, а также у нас есть несколько ремонтных центров в разных частях города, которые покрывают основные районы столицы. Наши помещения включают административный офис площадью около 300 квадратных метров, два ремонтных центра по 500 квадратных метров каждый и склад для запчастей и оборудования на 700 квадратных метров. Клиенты могут как привезти технику в наши центры, так и воспользоваться услугой курьерской доставки.

## **Часть 2**

1. Сервисная служба "Фиксик" активно расширяет свой рынок и клиентскую базу, увеличивая количество заказов на ремонт и техническое обслуживание. Однако текущая система обработки заказов, логистики и взаимодействия с клиентами устарела и не может справляться с растущими объемами. Чтобы оставаться конкурентоспособными, нам необходимо улучшить внутренние процессы с помощью новых ИТ-решений. В частности, требуется модернизировать систему управления заказами и внедрить мобильное приложение для клиентов.

2. Основная цель ИТ-проекта – это создание новой информационной системы, которая будет автоматизировать процессы приема, распределения и выполнения заказов на ремонт. Второстепенная цель – это разработка мобильного приложения, которое позволит клиентам легко оформлять заявки на ремонт, отслеживать статус их выполнения и взаимодействовать с нашей службой. Это должно улучшить качество обслуживания, сократить время обработки заказов и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

3. Задачи, которые должен решать проект:

- Автоматизация процессов приема и распределения заказов среди сотрудников.
- Внедрение онлайн-платформы для отслеживания статуса ремонтов и взаимодействия с клиентами.
- Разработка мобильного приложения для удобного доступа клиентов к услугам компании.
- Улучшение логистики доставки и возврата техники, интеграция с курьерскими службами.
- Создание единой базы данных для хранения информации о заказах, клиентах и статусах ремонтов.

4. В рамках проекта планируется автоматизация следующих бизнес-процессов:

- Прием и распределение заявок на ремонт. В настоящее время заказы принимаются вручную по телефону и через электронную почту, что замедляет процесс и может приводить к ошибкам. Новый процесс будет включать автоматическое распределение заказов на основании специализации мастеров и текущей загрузки.
- Логистика доставки и возврата техники будет интегрирована с курьерскими службами для оптимизации маршрутов и сокращения сроков выполнения заказов.

- Взаимодействие с клиентами станет более удобным за счет использования мобильного приложения, которое позволит клиентам получать актуальную информацию о состоянии ремонта.

5. Изменения в первую очередь направлены на:

- Клиентов, которые получают удобный инструмент для оформления заказов и отслеживания их статуса.
- Сотрудников компании, которые смогут быстрее и эффективнее управлять своими задачами с помощью автоматизированной системы распределения заказов и учета времени.
- Партнеров, таких как курьерские службы, которые смогут эффективно взаимодействовать с нашей системой для оптимизации логистики.

6. Требования, ограничения и допущения:

- Система должна быть интегрирована с уже существующими базами данных, но поддерживать возможность расширения.
- Мобильное приложение должно быть доступно на iOS и Android платформах, с простым интерфейсом для пользователей любого уровня.
- Все данные должны быть защищены в соответствии с законодательством о защите персональных данных (GDPR), а доступ к системе – ограничен по уровням.
- Проект должен быть выполнен в течение 6 месяцев с момента начала разработки.

7. На данный момент наша ИТ-инфраструктура ограничена использованием стандартных офисных программ, таких как Microsoft Office для ведения учета, и нескольких баз данных для хранения информации о заказах. Однако системы не интегрированы между собой, что приводит к неэффективности работы. Мы уже используем стандартные CRM-системы для клиентской базы, но она требует модернизации и улучшения функционала.

Также есть базовая ИТ-инфраструктура для внутренней работы, которая нуждается в обновлении.