**Устав проекта**

# Web-приложение для сети ветеринарных клиник «Funny Paws»

**Краткое наименование проекта**  Клиника «Funny Paws»

**Планируемое время** **начала и окончания** **проекта** 17.09.2024 - 27.06.2025

**Место реализации** Беларусь, Минск

**Заказчик проекта** ООО «Funny Paws»

**Руководители проекта**

## Оглавление

Предпосылки инициации проекта

Цели проекта

Задачи проекта

Высокоуровневое описание содержания проекта

Требования к продукту и проекту

Высокоуровневые риски проекта

Ограничения проекта

Допущения проекта

Команда проекта

### Предпосылки инициации проекта

Сеть ветеринарных клиник «FunnyPaws» столкнулась с необходимостью оптимизации и автоматизации ряда бизнес-процессов для улучшения качества обслуживания клиентов, повышения эффективности работы сотрудников и обеспечения более точного контроля за операциями клиник. Рост числа клиентов и расширение сети клиник выявили существующие проблемы в управлении медицинскими записями, расписанием сотрудников, учетом запасов медикаментов и управлением клиентской базой.

Для решения этих задач было принято решение о разработке веб-приложения «FunnyPaws», которое объединит в себе функционал для управления сотрудниками, клиентами, медицинскими записями и складом медикаментов.

### Цели проекта

Основной целью проекта является внедрение веб-приложения «FunnyPaws» для автоматизации ключевых бизнес-процессов сети ветеринарных клиник.

Для достижения этой цели были определены следующие задачи:

* Сократить время обработки клиентских записей до 15 минут за счёт автоматизации управления расписанием и интеграции единой клиентской базы для всех клиник в сети. Это позволит администраторам быстрее находить нужную информацию о клиентах и планировать визиты.
* Уменьшить количество ошибок в учете медикаментов на 90% путем внедрения системы автоматизированного контроля за складскими запасами и использования сканеров штрих-кодов для инвентаризации. Это обеспечит точное и актуальное состояние запасов в режиме реального времени.
* Сократить время на создание и обновление медицинских карт до 10 минут на пациента благодаря внедрению электронных медицинских карт и автоматизированного заполнения шаблонов данных на основе предыдущих визитов. Это повысит производительность сотрудников и обеспечит единообразие ведения медицинских записей.
* Повысить удовлетворённость клиентов на 25% в течение года за счет создания онлайн-сервиса для регистрации и управления визитами, а также просмотра истории посещений и доступа к медицинским картам. Это обеспечит клиентам удобство и доступность информации.

Все задачи будут реализованы в течение 12 месяцев с момента старта проекта, обеспечив стабильное и функциональное решение для сети ветеринарных клиник «FunnyPaws», отвечающее текущим бизнес-целям и рыночным требованиям.

### Задачи проекта

Для успешного достижения целей проекта «FunnyPaws» необходимо выполнение следующих задач:

1. **Разработка и внедрение системы управления расписанием и клиентской базой:**
   * Создание единой базы клиентов для всех клиник сети.
   * Внедрение модуля планирования визитов, который позволит администраторам легко находить свободные временные слоты и регистрировать клиентов.
   * Интеграция с онлайн-сервисом для самообслуживания клиентов (запись на прием, просмотр истории посещений).

*Цели:* Сокращение времени обработки клиентских записей, повышение удовлетворенности клиентов.

1. **Автоматизация учета складских запасов:**
   * Внедрение системы управления запасами с поддержкой штрих-кодов и автоматизированной инвентаризации.
   * Разработка модуля, позволяющего сотрудникам быстро обновлять информацию о поступлениях и расходах медикаментов.

*Цели:* Уменьшение количества ошибок в учете медикаментов, сокращение времени простоя при инвентаризации.

1. **Создание электронной системы ведения медицинских карт:**
   * Разработка модуля для ведения медицинских карт пациентов в электронном виде.
   * Интеграция с существующими данными и автоматизация заполнения шаблонов на основе предыдущих визитов.

*Цели:* Сокращение времени на создание и обновление медицинских карт, повышение удовлетворенности клиентов.

### Высокоуровневое описание содержания проекта

Проект по созданию веб-приложения «FunnyPaws» направлен на автоматизацию ключевых процессов управления сетью ветеринарных клиник, включая управление клиентами, расписанием, медицинскими записями и складскими запасами. Реализация проекта будет осуществляться поэтапно, в несколько итераций, с акцентом на тестирование и обучение пользователей на каждом этапе.

**Этап 1: Анализ и проектирование системы**

На данном этапе будет проведен анализ текущих процессов управления клиниками, включая управление клиентскими записями, складскими запасами и медицинскими картами. В результате будет разработана детальная архитектура веб-приложения, которая учитывает потребности всех пользователей: администраторов сети, администраторов клиник и сотрудников.

*Выходной результат:* Полное описание функциональности системы и детальный план разработки.

*Продолжительность***:** 6 недель (1,5 месяца).

**Этап 2: Разработка системы управления клиентами и расписанием**

Веб-приложение будет включать модуль для управления клиентской базой и расписанием. Клиники смогут централизованно регистрировать визиты, управлять расписанием врачей, а клиенты — записываться на прием через онлайн-интерфейс. Будет реализована автоматическая синхронизация расписания между всеми клиниками сети.

*Выходной результат:* Рабочий модуль для управления клиентами и расписанием.

*Продолжительность***:** 8 недель (2 месяца)

**Этап 3: Разработка системы управления складскими запасами**

Внедрение системы автоматизированного учёта медикаментов и инвентаризации, основанной на штрих-кодировании. Каждый сотрудник клиники сможет быстро обновлять состояние запасов, а администраторы будут иметь полный доступ к информации по складу в режиме реального времени.

*Выходной результат*: Рабочий модуль для управления складом и учёта медикаментов.

*Продолжительность***:** 10 недель (2,5 месяца)

**Этап 4: Внедрение электронной системы ведения медицинских карт**

Медицинские карты будут вестись в электронном виде, с поддержкой автоматизированного заполнения данных на основе предыдущих визитов. Это сократит время работы с документацией и обеспечит высокий уровень точности и безопасности данных.

*Выходной результат:* Рабочий модуль для ведения медицинских карт.

*Продолжительность***:** 8 недель (2 месяца)

**Этап 5: Обучение пользователей и тестирование**

Для успешной интеграции веб-приложения будут проведены тренинги для администраторов сети и сотрудников клиник. Пользователи будут обучены работе с расписанием, медицинскими картами и учетом медикаментов. Параллельно будет проведено тестирование системы, включая нагрузочное тестирование и проверку интеграций с существующими системами.

*Выходной результат*: Обученные пользователи и протестированная система, готовая к эксплуатации.

*Продолжительность***:** 8 недель (2 месяца)

**Этап 6: Поэтапный запуск системы в эксплуатацию**

Внедрение веб-приложения будет происходить поэтапно: сначала на уровне нескольких клиник в тестовом режиме, затем по всей сети клиник «FunnyPaws». В процессе эксплуатации будет собираться обратная связь от пользователей для корректировки и улучшения функционала системы.

*Выходной результат:* Полностью функционирующее веб-приложение, поддерживающее все ключевые бизнес-процессы сети ветеринарных клиник.

*Продолжительность***:** 8 недель (2 месяца)

### Требования к продукту и проекту

#### Требования к продукту

1. **Регистрация и авторизация пользователей:**
   * Веб-приложение должно обеспечивать функциональность для регистрации и авторизации пользователей с разными ролями: администратор сети, администратор клиники, сотрудник.
   * Авторизация должна быть защищена и поддерживать многофакторную аутентификацию.
2. **Управление клиентской базой и расписанием:**
   * Веб-приложение должно включать модуль для управления клиентами и расписанием, с возможностью онлайн-записи клиентов на визиты.
   * Необходимо реализовать централизованное управление расписанием всех клиник сети.
3. **Электронные медицинские карты:**
   * Веб-приложение должно поддерживать электронное ведение медицинских карт с возможностью автоматического заполнения на основе предыдущих визитов.
   * Необходима возможность быстрого поиска и фильтрации данных по пациентам и визитам.
4. **Управление складом и учет медикаментов:**
   * Продукт должен включать модуль учета складских запасов с поддержкой штрих-кодирования для удобного учета медикаментов и проведения инвентаризаций.
   * Система должна обеспечивать автоматические уведомления при низком уровне запасов.
5. **Система ведения статистики:**
   * Приложение должно поддерживать генерацию отчетов о посещениях, расходе медикаментов, и эффективности работы сотрудников.
   * Статистические отчеты должны быть настраиваемыми в зависимости от требований пользователей.
6. **Интеграция с существующими системами:**
   * Веб-приложение должно поддерживать интеграцию с внешними системами, включая бухгалтерские программы и системы складского учёта, для выгрузки и обмена данными.

#### Требования к проекту

1. **Используемые технологии:**
   * Веб-приложение должно быть разработано с использованием современных технологий для обеспечения стабильности, безопасности и масштабируемости (например, использование облачных решений для хранения данных и распределенных серверов).
2. **Процесс разработки:**
   * Проект будет реализован с использованием Agile-методологии, с разбивкой на спринты и регулярными демонстрациями функционала для заказчика.
   * В качестве основной платформы для управления проектом и коммуникации команды будет использоваться система Trello или аналогичная система управления задачами.
3. **Тестирование и качество:**
   * Обязательно проведение многоуровневого тестирования, включая функциональное, нагрузочное и интеграционное тестирование.
   * Все модули веб-приложения должны быть протестированы на совместимость с основными браузерами и устройствами.
4. **Документация:**
   * Требуется предоставить полную техническую документацию по итогам разработки, включая описание архитектуры, инструкцию по развертыванию, и пользовательские руководства для администраторов и сотрудников клиник.
5. **Обучение пользователей:**
   * Обязательным условием является проведение обучающих сессий для всех категорий пользователей веб-приложения, включая создание видео-руководств и пошаговых инструкций.
6. **Защита данных:**
   * Веб-приложение должно соответствовать требованиям международных стандартов по защите персональных данных, включая шифрование данных и меры защиты от несанкционированного доступа.

### Высокоуровневые риски проекта

В процессе инициации проекта «FunnyPaws» были выявлены следующие высокоуровневые риски:

1. **Риск изменения требований:**
   * **Описание:** В процессе разработки заказчик может изменить или расширить требования к функционалу системы.
   * **Влияние на проект:** Изменение требований может привести к увеличению сроков и бюджета проекта, задержке в реализации ключевых функциональностей, а также необходимости переработки уже реализованных частей системы.
   * **Меры снижения риска:** Регулярные встречи с заказчиком для уточнения и фиксации требований. Использование гибкой методологии разработки (Agile) для учета изменений в рамках спринтов.
2. **Риск недостаточного вовлечения пользователей:**
   * **Описание:** Сотрудники ветеринарных клиник могут не вовлечься в процесс внедрения нового веб-приложения, что может снизить эффективность его использования.
   * **Влияние на проект:** Недостаточное участие пользователей в тестировании и обучении может привести к низкому уровню принятия продукта, увеличению числа ошибок и замедлению процессов после запуска системы.
   * **Меры снижения риска:** Проведение обучения и создания системы поддержки для сотрудников, активное привлечение конечных пользователей к процессу тестирования на ранних этапах разработки.
3. **Риск несовместимости с существующими системами:**
   * **Описание:** Возможны трудности с интеграцией веб-приложения «FunnyPaws» с существующими бухгалтерскими и складскими системами.
   * **Влияние на проект:** Проблемы с интеграцией могут привести к задержкам в разработке, дополнительным затратам на исправление и снижению общей эффективности системы.
   * **Меры снижения риска:** Проведение технического анализа существующих систем до начала разработки для оценки возможностей интеграции. Постоянное взаимодействие с командами, ответственными за эти системы.
4. **Риск нарушения сроков разработки:**
   * **Описание:** Возможные задержки на этапах разработки и тестирования из-за сложности проекта и зависимости от сторонних систем или поставщиков.
   * **Влияние на проект:** Нарушение сроков может повлиять на запуск системы и удовлетворение ожиданий заказчика.
   * **Меры снижения риска:** Тщательное планирование ресурсов и этапов проекта, регулярный контроль выполнения задач, обеспечение резервов времени в графике проекта.
5. **Риск проблем с безопасностью данных:**
   * **Описание:** Нарушение требований к защите персональных данных и их безопасности может стать причиной утечки информации и юридических последствий.
   * **Влияние на проект:** Потеря данных или утечка конфиденциальной информации может привести к значительным финансовым потерям, подорвать репутацию компании и повлечь за собой юридические последствия.
   * **Меры снижения риска:** Внедрение современных стандартов безопасности, регулярные аудиты безопасности, шифрование данных, обеспечение строгих мер контроля доступа.
6. **Риск недостатка квалифицированных ресурсов:**
   * **Описание:** Возможная нехватка специалистов с необходимыми компетенциями для выполнения задач в рамках проекта.
   * **Влияние на проект:** Недостаток ресурсов может привести к снижению качества разрабатываемого продукта или к увеличению сроков реализации.
   * **Меры снижения риска:** Обеспечение наличия компетентной команды разработчиков с достаточным опытом, возможно привлечение сторонних экспертов для решения узкоспециализированных задач.

### Ограничения проекта

Были определены следующие ключевые ограничения, которые могут повлиять на выполнение задач проекта:

1. **Сроки:**
   * Проект должен быть завершен и внедрен не позднее середины 2025 года. Любые изменения в плане выполнения проекта должны соответствовать данному дедлайну.
2. **Ресурсы:**
   * Команда ИТ-специалистов будет доступна только на 60% своих человеко-часов для работы над проектом, так как они будут заняты в других корпоративных инициативах.
   * Руководитель проекта будет работать на проекте не более 70% своего времени, из-за участия в других приоритетных проектах компании.
3. **Бюджет:**
   * Максимальный бюджет проекта фиксирован и не может быть превышен. Превышение бюджета возможно только в исключительных случаях, связанных с критическими изменениями в требованиях, и требует одобрения высшего руководства.
4. **Качество:**
   * Требования к качеству должны быть соблюдены в соответствии с утвержденными стандартами безопасности данных для обработки персональной информации клиентов и медицинских записей животных.
   * Допустимо проведение не более двух циклов тестирования продукта для проверки функциональности перед запуском.
5. **Технологические ограничения:**
   * Для разработки веб-приложения должны быть использованы только текущие внутренние корпоративные технологии и инструменты, новые технологические решения или платформы не допускаются к использованию.
   * Интеграция с внешними системами (например, бухгалтерскими или складскими системами) должна осуществляться без приобретения дополнительного оборудования.
6. **Доступность ресурсов:**
   * В проекте не будут доступны внешние подрядчики для разработки, все работы должны быть выполнены внутренними командами.
7. **Ограничения по контенту:**
   * Система должна поддерживать только два языка интерфейса на момент запуска: русский и белорусский. Возможность добавления дополнительных языков будет рассмотрена в рамках последующих релизов.

### Допущения проекта

**Поддержка руководства:**

Предполагается, что руководство компании будет оказывать активную поддержку на всех этапах реализации проекта, включая оперативное принятие решений, утверждение ресурсов и разрешение на внедрение.

**Доступность ключевых специалистов:**

Принято, что ключевые специалисты ИТ и управления клиниками будут доступны в требуемые сроки для участия в проекте, в частности, для выполнения задач по интеграции систем и тестированию. В случае их недоступности могут возникнуть задержки в выполнении критических задач.

**Сроки начала проекта и его фаз:**

Проект будет начат в сентябре 2024 года, а ключевые фазы проекта, такие как проектирование, разработка, тестирование и внедрение, будут завершены согласно утвержденному графику. Если начальная дата проекта сдвинется, то могут возникнуть риски с соблюдением финального дедлайна.

**Интеграция с существующими системами:**

Предполагается, что существующие корпоративные системы (учетная система, CRM, система управления складом и т.д.) полностью совместимы с новым веб-приложением, и интеграция пройдет без значительных технических проблем или задержек. В противном случае могут потребоваться дополнительные ресурсы и время для решения возникших трудностей.

**Качество исходных данных:**

Предполагается, что все существующие данные, которые будут мигрированы в новую систему, находятся в актуальном и чистом виде, и процесс их переноса не потребует значительных усилий на преобразование или очистку. Если это предположение окажется неверным, проект столкнется с дополнительными трудозатратами на подготовку данных.

**Финансирование проекта:**

Предполагается, что финансирование проекта будет стабильным и своевременным, и все необходимые ресурсы будут предоставлены в соответствии с планом бюджета. Если финансирование будет сокращено или отложено, это может замедлить реализацию проекта или привести к изменениям в объеме работ.

**Стабильность технологической инфраструктуры:**

Принято, что текущая ИТ-инфраструктура компании способна поддерживать работу нового веб-приложения без необходимости крупных обновлений или изменений в архитектуре. В случае выявления ограничений в инфраструктуре может потребоваться пересмотр технических решений.

### Критерии успешности проекта

|  |  |
| --- | --- |
| **По параметрам**  **целей проекта** | **Критерии успешности** |
| По содержанию | Ключевые артефакты проекта, такие как модули для управления пользователями, услугами, клиниками, складом, а также функционал для регистрации и авторизации пользователей, статистика посещений, медицинские карты и расписание визитов, должны быть внедрены и готовы к использованию без критических дефектов. |
| По срокам | Разработка и запуск базовой версии приложения — до конца декабря 2024 года.  Полный функционал для всех ролей пользователей (администратор сети, администратор клиники, сотрудник) — до конца марта 2025 года.  Завершение тестирования и внедрения системы в реальных условиях — до конца мая 2025 года. |
| По стоимости | Все необходимые ресурсы (человеческие, материальные и технологические) должны быть обеспечены без перерасхода средств. Ожидаемый экономический эффект от внедрения проекта может включать повышение операционной эффективности клиник, снижение затрат на ведение учета и статистики, улучшение клиентского сервиса, что в долгосрочной перспективе приведет к увеличению доходов и снижению операционных расходов клиник на 10% в течение первого года после полного внедрения системы. |
| По качеству | Высокая надежность и стабильность работы системы без критических сбоев в работе.  Удобство и интуитивно понятный интерфейс для всех ролей пользователей, что подтверждается успешным прохождением этапа пользовательского тестирования и положительной обратной связью от конечных пользователей.  Соблюдение стандартов безопасности данных (защита персональных данных клиентов и сотрудников) в соответствии с применимыми нормативными требованиями.  Быстрота отклика системы (время отклика должно составлять не более 2 секунд для основных операций). |

### Сводное расписание контрольных событий

|  |  |
| --- | --- |
| **Описание контрольных событий** | **Дата** |
| Проект инициирован | 11.09.2024 |
| Сформирована команда проекта | 15.09.2024 |
| Согласовано содержание проекта | 22.09.2024 |
| Утвержден план управления проектом | 05.10.2024 |
| Разработана первая версия документов, описывающих методологию управления проектами | 20.10.2024 |
| Методология управления проектами унифицирована, и введена в действие | 01.11.2025 |
| Анализ и проектирование системы | 01.12.2024 |
| Разработка системы управления клиентами и расписанием | 12.01.2025 |
| Разработка системы управления складскими запасами | 15.03.2025 |
| Внедрение электронной системы ведения медицинских карт | 19.05.2025 |
| Обучение пользователей и тестирование | 01.06.2025 |
| Поэтапный запуск системы в эксплуатацию | 20.06.2025 |

### Команда проекта

Для успешной реализации проекта потребуется следующая команда:

* Проектный менеджер — 1 человек
* Бизнес-аналитик — 1 человек
* UX/UI-дизайнер — 1 человек
* Frontend-разработчик — 2 человека
* Backend-разработчик — 3 человека
* Администратор базы данных — 1 человек
* Тестировщик — 1 человек
* Специалист по поддержке и обучению — 1 человек
* Product Owner — 1 человек