

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт космических и информационных технологий
институт

Кафедра «Информатика»
кафедра

ОТЧЕТ О ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЕ № 1

Основные этапы развития технологии разработки
Тема

Преподаватель		<u>В. В. Кукарцев</u>
	Подпись, дата	Инициалы, Фамилия
Студент	<u>КИ19-17/1Б, №031939174</u>	<u>А. К. Никитин</u>
	Номер группы, зачетной книжки	Подпись, дата
		Инициалы, Фамилия

Красноярск 2021

1 Цель

Получить навыки работы с заказчиками программных систем, научиться идентифицировать заинтересованных лиц, получать сведения от данных лиц, анализировать и перерабатывать полученный материал, формулировать проблему, актуальность и потребности заинтересованных лиц.

2 Задачи

1. Выбрать тематику для реализации в цикле лабораторных работ - предприятие, процессы которого вы будете автоматизировать (кафе, ресторан, магазин, сервисный центр и т.д.). На предприятии должно быть как минимум 7 лиц, выполняющих работу разного рода (маркетолог, дизайнер, разработчик и т.д.).

2. Сформулировать задачу, решением которой является разработка программного обеспечения.

3. Составить перечень заинтересованных лиц. Данный перечень должен включать не менее 7 различных заинтересованных лиц.

4. Составить анкету для заполнения. Анкеты должны иметь минимальную степень неопределенности (не «должна ли система иметь интуитивно понятный интерфейс», а «на каком языке должен быть интерфейс системы»).

5. Провести анкетирование каждого заинтересованного лица. Составленные анкеты должны быть приведены в отчете.

6. Проанализировать полученную информацию и сформулировать актуальность, проблему и потребности заинтересованных лиц.

3 Ход работы

3.1 Описание задания

Цель группы программистов – разработать информационную систему для функционирования стоматологической сети. Она будет представлять из себя корпоративную часть для внутреннего функционирования компании и веб-сайт для взаимодействия разработанной системы с пользователем.

3.2 Перечень заинтересованных лиц

С информационной системой будут взаимодействовать следующие заинтересованные лица:

- директор;
- бухгалтер;
- технический специалист;
- менеджер по закупкам;
- менеджер по работе с клиентами;
- стоматолог;
- клиент.

3.3 Анкетирование

Анкеты с ответами заинтересованных лиц представлены на таблицах 1-7.

Таблица 1 – Анкета директора

Вопрос	Ответ
1) ФИО	Романов Николай Александрович
2) Должность в компании	Директор
3) Каковы ваши основные обязанности?	<ul style="list-style-type: none">- планирование направления развития компании- контроль и управление обязанностями других работников компании- решение возникающих в компании проблем и принятие ответственных решений
4) Какие документы или какую информацию можно считать входящей или необходимой для вашей деятельности?	<ul style="list-style-type: none">- заявления на имя директора (о приеме на работу, увольнении, отпуске и т.д.)- жалобы- докладные и объяснительные записки- официальные письма
5) Какие документы или какую информацию можно считать исходящей или результатом вашей деятельности?	<ul style="list-style-type: none">- акты- приказы- правила и положения

Окончание таблицы 1

Вопрос	Ответ
С какими проблемами вы сталкиваетесь во время работы?	<ul style="list-style-type: none"> - нехватка времени - трудности с поиском квалифицированных кадров - бюрократическая загруженность - конкуренция - неналаженная система внутренних коммуникаций.
б) Каким образом вы бы хотели их решить в разрабатываемой системе?	Перевести большую часть бюрократических операций в цифровой формат.

Таблица 2 – Анкета бухгалтера

Вопрос	Ответ
1) ФИО	Столыпин Петр Аркадьевич
2) Должность в компании	Бухгалтер
3) Каковы ваши основные обязанности?	<ul style="list-style-type: none"> - ведение первичного бухгалтерского учета - работа с экономической документацией компании - прием и выдача наличных средств - проведение банковских операций
4) Какие документы или какую информацию можно считать входящей или необходимой для вашей деятельности?	<ul style="list-style-type: none"> - сведения о всех денежных операциях компании - хозяйственные договоры - налоговая отчетность

Окончание таблицы 2

Вопрос	Ответ
5) Какие документы или какую информацию можно считать исходящей или результатом вашей деятельности?	- первичная документация с отчетностью о затратах и доходах компании - налоговая отчетность
6) С какими проблемами вы сталкиваетесь во время работы?	- обилие «бумаг» - неорганизованность хранения документации компании
7) Каким образом вы бы хотели их решить в разрабатываемой системе?	- перевести все экономические операции в цифровой формат - удобная среда для работы

Таблица 3 – Анкета технического специалиста

Вопрос	Ответ
1) ФИО	Попов Александр Степанович
2) Должность в компании	Технический специалист
3) Каковы ваши основные обязанности?	- обеспечение бесперебойной работы компьютерной сети, сети Интернет и оргтехники в предприятии - установка и обеспечение работоспособности компьютерных программ - помощь в использовании электронными средствами работниками компании

Окончание таблицы 3

Вопрос	Ответ
4) Какое программное обеспечение используется в компании	<ul style="list-style-type: none"> - Операционная система Windows 7 - Браузер Opera - Пакет Microsoft Office, а именно Microsoft Office Word, Microsoft Excel, Microsoft Outlook - Skype
5) Есть ли у вашей компании собственный сервер и домен	Нет

Таблица 4 – Анкета менеджера по закупкам

Вопрос	Ответ
1) ФИО	Бунге Николай Христианович
2) Должность в компании	Менеджер по закупкам
3) Каковы ваши основные обязанности?	<ul style="list-style-type: none"> - своевременное поступление необходимых для компании материалов - взаимодействие с бухгалтером в вопросах оплаты закупленных товаров - взаимодействие с поставщиками
4) Какие документы или какую информацию можно считать входящей или необходимой для вашей деятельности?	<ul style="list-style-type: none"> - сведения о текущем количестве расходных материалов и состоянии инвентаря - договоры с поставщиками

Окончание таблицы 4

Вопрос	Ответ
5) Какие документы или какую информацию можно считать исходящей или результатом вашей деятельности?	- Договоры с поставщиками - Отчетность о каждой проделанной операции
6) С какими проблемами вы сталкиваетесь во время работы?	- Необходимость лично заниматься подсчетом материалов
7) Каким образом вы бы хотели их решить в разрабатываемой системе?	Ведение электронной отчетности при использовании материалов.

Таблица 5 – Анкета менеджера по работе с клиентами

Вопрос	Ответ
1) ФИО	Жуковский Василий Андреевич
2) Должность в компании	Менеджер по работе с клиентами
3) Каковы ваши основные обязанности?	- Запись клиентов на прием стоматолога лично или по телефону - Работа с жалобами и предложениями клиентов - Консультирование клиентов - Контроль оплаты
4) Какие документы или какую информацию можно считать входящей или необходимой для вашей деятельности?	Данные клиента.

Окончание таблицы 5

Вопрос	Ответ
5) Какие документы или какую информацию можно считать исходящей или результатом вашей деятельности?	- Данные в журнале о записи клиента на прием - Чек об оплаченной услуге
6) С какими проблемами вы сталкиваетесь во время работы?	- Ведение бумажной отчетности в XXI веке - Риск ошибки в записях из-за человеческого фактора
7) Каким образом вы бы хотели их решить в разрабатываемой системе?	Создать сайт, в котором клиент может сам записаться на прием стоматолога и уточнить необходимую для него информацию, не обращаясь к менеджеру по работе с клиентами

Таблица 6 – Анкета стоматолога

Вопрос	Ответ
1) ФИО	Павлов Иван Петрович
2) Должность в компании	Стоматолог
3) Каковы ваши основные обязанности?	Оказывать стоматологические услуги пациенту
4) Какие документы или какую информацию можно считать входящей или необходимой для вашей деятельности?	Контактные данные и время приема пациента

Окончание таблицы 6

Вопрос	Ответ
5) Какие документы или какую информацию можно считать исходящей или результатом вашей деятельности?	Никакие.
6) С какими проблемами вы сталкиваетесь во время работы?	Необходимость иметь при себе физическую копию журнала, чтобы узнать график занятости.
7) Каким образом вы бы хотели их решить в разрабатываемой системе?	Перевести большую часть бизнес-операций в цифровой формат.

Таблица 2 – Анкета клиента

Вопрос	Ответ
1) ФИО	Сусанин Иван Осипович
2) Откуда вы узнали о нашей стоматологии?	От знакомых.
3) Каким браузером вы пользуетесь?	Chrome
4) По вашему мнению, необходима ли на сайте контактная информация врачей. Если да, то какая?	Фамилия, имя и отчество врача. Номер телефона. Фотография.
5) Хотите ли вы видеть последние новости клиники?	Да
6) Что бы вы еще хотели видеть?	Список оказываемых услуг.

3.4 Актуальность

Исходя из ответов заинтересованных лиц, можно сделать вывод, что внедрение компьютерной системы в компанию сможет оптимизировать часть протекающих в ней процессов. В частности, она разгрузит бюрократическую нагрузку на персонал и облегчит взаимодействие клиента и компании. В последнем веб-сайт компании, наличие которого является стандартом для любой крупной государственной и негосударственной компании.

3.5 Проблема

Проанализировав рабочие проблемы заинтересованных лиц, которые они перечислили в анкетах, было выделено три пункта.

Первая проблема – наличие работы, которую возможно автоматизировать с помощью внедрения компьютерной системы.

Вторая проблема – большой документооборот, который следует перевести в электронную среду.

Третья проблема – трудности в работе с клиентами, заключающиеся в неоптимизированности системы записи клиентов.

3.6 Потребности заинтересованных лиц

Исходя из ответов заинтересованных лиц, их потребности можно разделить на две основные части: системная часть, обеспечивающая работу внутри компании, и часть работы с клиентом.

Выделенные потребности к системной части представлены в списке ниже.

1. База данных для хранения и обращения к бюрократическим документам, регулирующим работу компании.
2. База данных для хранения и обращения к денежным документам, такими как банковские транзакции, налоговые вычеты, чеки клиентов, чеки закупок.
3. База данных с учетом клиентов, оформляющих запись на прием.
4. База данных о хранимых на складе и использованных материалах.

5. Оболочка для работы сотрудников с базами данных.
6. Автоматизация бюрократических и денежных бизнес-процессов.

Потребность к части работы с клиентом представляет из себя веб-сайт. В списке ниже представлены потребности к этому сайту.

1. Возможность оформить запись на прием к врачу.
2. Возможность посмотреть список врачей, график их работы и занятости.
3. Возможность посмотреть прейскурант.
4. Новости клиники на главной странице сайта.

4 Вывод

В результате работы были получены навыки идентификация заинтересованных лиц системы. Приобретено умение составления анкет для опроса заинтересованных лиц и последующего анализа этих анкет.