

- Требования к итоговой работе
 - Критерии оценивания:
- 1. Перечень основных и поддерживающих (вспомогательных) бизнес-процессов
 - Бизнес-процессы на примере двух студий веб-дизайна
 - Основные бизнес-процессы
 - Вспомогательные бизнес-процессы
- 2. Декомпозиция процессов отдела разработки до 5 уровня
- 3. Описание процесса в нотации BPMN
- 4. Инициативы по оптимизации бизнес-процессов
 - Таблица оценки критериев инициатив по оптимизации процессов
- 5. Экономический эффект от приоритетной инициативы
 - Таблица расчета NPV по инвестированию в ДЦ "Крюково"
 - Коэффициент дисконтирования проекта = 10%
- 6. Приоритизация инициатив с помощью фреймворка RICE
 - Таблица оценки инициатив по фреймворку RICE
- 7. Планирование проекта по внедрению инициативы по оптимизации процесса

Требования к итоговой работе

Собрать в единую презентацию полный проект по оптимизации бизнес-процессов:

1. Перечислите основные и поддерживающие бизнес-процессы
2. Декомпозируйте процессы вашего отдела до 3-5 уровня
3. Опишите 1 важный процесс в одной из нотации (BPMN, UML)
4. Предложите инициативы по оптимизации бизнес-процессов (минимум 5)
5. Посчитайте экономический эффект от каждой инициативы
6. Приоритизируйте инициативы с помощью фреймворка RICE
7. Запланируйте проект (этапы, сроки, участники) по внедрению инициатив по оптимизации процессов

Данная промежуточная аттестация оценивается по системе "Зачет" / "не зачет".
Зачет" ставится, если слушатель успешно выполнил 5 задач "Незачет" ставится, если слушатель успешно выполнил менее 5 задач

Критерии оценивания:

1. Слушатель перечислите основные и поддерживающие бизнес-процессы
2. Слушатель декомпозировал процессы отдела до 3-5 уровня
3. Слушатель описал 1 важный процесс в одной из нотации (BPMN, UML)
4. Слушатель предложил инициативы по оптимизации бизнес-процессов
5. Слушатель посчитал экономический эффект от каждой инициативы
6. Слушатель приоритизировал инициативы с помощью фреймворка RICE
7. Слушатель запланируйте проект (этапы, сроки, участники) по внедрению инициатив по оптимизации процессов

1. Перечень основных и поддерживающих (вспомогательных) бизнес-процессов

Бизнес-процессы на примере двух студий веб-дизайна

Основные бизнес-процессы

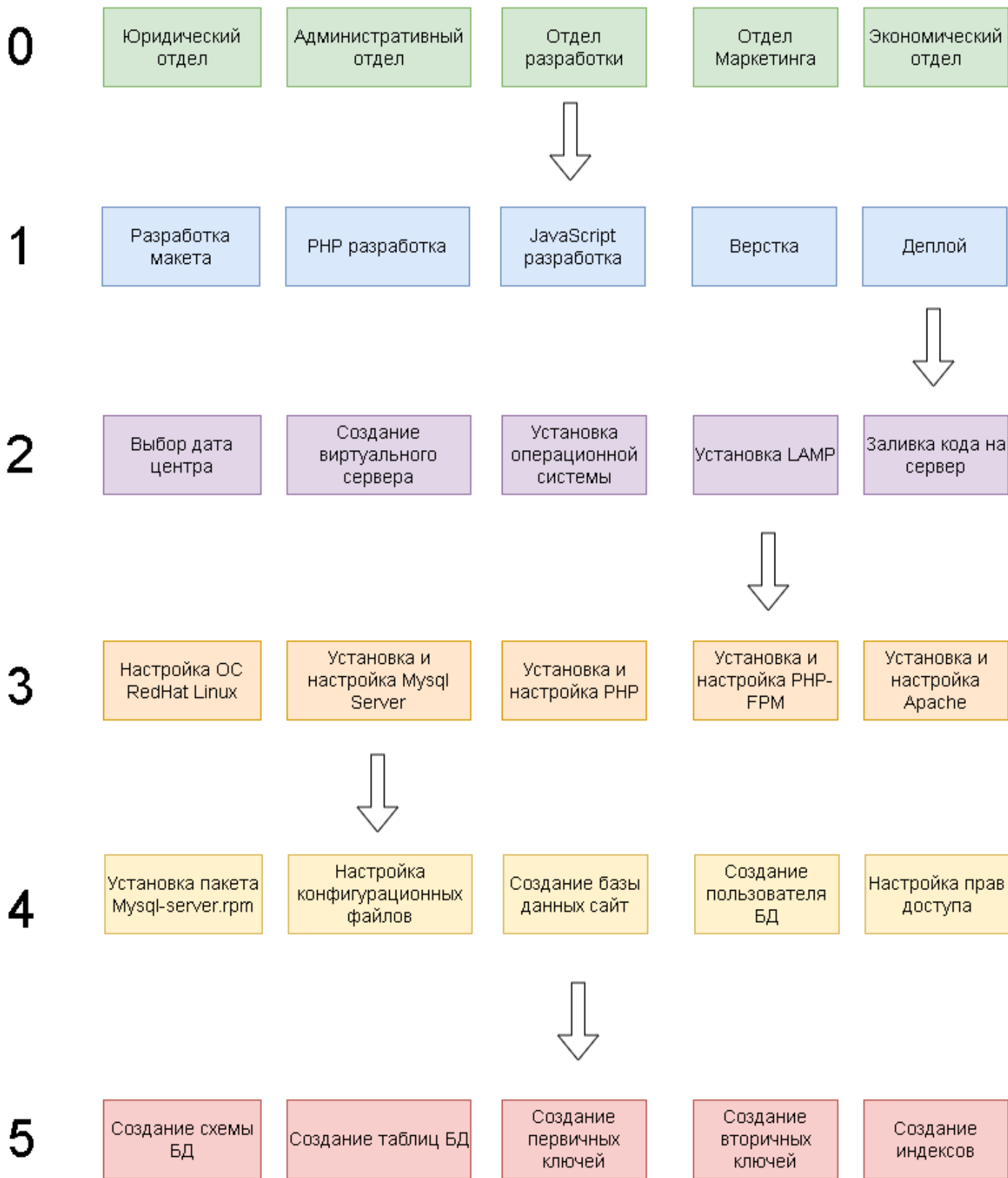
Первый Бит	GEKTOR 2.0
<div>1. Анализ ЦА и конкурентов</div> <div>2. Постановка целей и задач</div> <div>3. Разработка технического задания</div> <div>4. Заключение договора</div> <div>5. Проектирование и прототипирование</div> <div>6. Проработка макетов дизайна</div> <div>7. Верстка и интеграция с CMS</div> <div>8. Настройка основных модулей</div> <div>9. Интеграция с учетными системами и сервисами</div> <div>10. Наполнение контентом и SEO</div> <div>11. Релиз и тестирование</div> <div>12. Выставление счета</div> <div>13. Оплата</div>	<div>1. Разработка структуры в MindMap</div> <div>2. Создание прототипа</div> <div>3. Заключение договора</div> <div>4. Оплата</div> <div>5. Копирайтинг или рерайт</div> <div>6. Разработка дизайн макетов</div> <div>7. Адаптивная верстка</div> <div>8. Создание панели администрирования</div> <div>9. Стартовое наполнение</div> <div>10. Тестирование сайта</div> <div>11. Запуск</div>

Вспомогательные бизнес-процессы

Первый Бит	GEKTOR 2.0
<div>1. Сопровождение</div> <div>2. Обновление</div> <div>3. Поддержка</div>	<div>1. Разработка Style Guide</div>

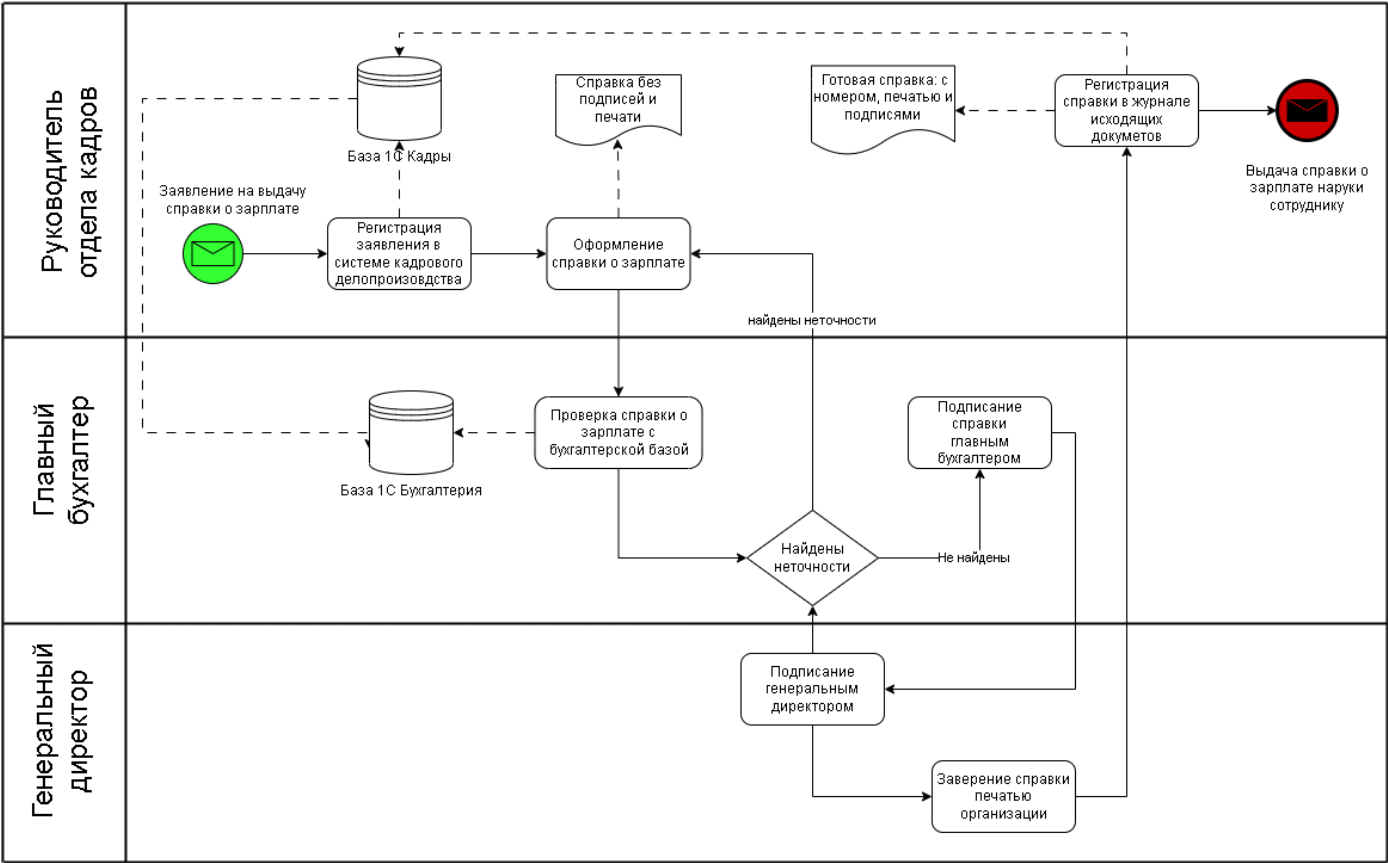
2. Декомпозиция процессов отдела разработки до 5 уровня

Декомпозиция процессов
на примере веб-девелопера
"Первый Бит"



3. Описание процесса в нотации BPMN

Процесс выдачи справки о заработной плате сотруднику компании Первый Бит в нотации BPMN



4. Инициативы по оптимизации бизнес-процессов

Таблица оценки критериев инициатив по оптимизации процессов

Процесс	Возможн. для снижения издержек	Источник жалоб клиентов	Возможн. улучшения	Простота улучшения	Источник недовольств сотрудников	Итого
Перевод клиентов в новый ДЦ	5	5	4	3	3	20
Разраб. на новой платф.	2	1	2	2	2	9
Привлеч. клиентов через рекламу	2	1	2	2	2	9
Привлеч. клиентов через холодный обзвон	1	1	1	1	1	5
Привлеч. клиентов через смс рассылки	1	1	1	2	2	7

5. Экономический эффект от приоритетной инициативы

Компания "Первый Бит" собирается открыть свой Дата-Центр (ДЦ) в деревне Крюково Зеленоградского района Московской области, т.к. на данной территории проходит основной магистральный оптоволоконный интернет-канал, идущий из Финляндии и связывающий Санкт-Петербург и Москву. В деревне недорогие земельные участки, относительно дешевое строительство и не большая удаленность от Москвы.

Таблица расчета NPV по инвестированию в ДЦ "Крюково"

Статья млн. рублей	1 год	2 год	3 год	4 год	5 год
Инвестиции в проект	100				
Операционные доходы		15	30	45	65
Операционные расходы		5	5	5	5
Чистые денежный поток	-100	10	25	40	60

Коэффициент дисконтирования проекта = 10%

$$NPV = \sum_{t=0}^N \frac{CF_t}{(1+i)^t} - IC$$

где:

- CF_t - денежный поток в периоде t
- i - ставка дисконтирования
- N - срок проекта
- IC - начальная инвестиция.

$$NPV = \frac{-100}{1.1} + \frac{10}{1.1^2} + \frac{25}{1.1^3} + \frac{40}{1.1^4} + \frac{60}{1.1^5} = 0.7$$

Выводы: срок окупаемости проекта по строительству и оборудованию ДЦ "Крюково" - 5 лет.

6. Приоритизация инициатив с помощью фреймворка RICE

$$\frac{Reach * Impact * Confidence}{Effort} = RICE$$

Таблица оценки инициатив по фреймворку RICE

	Привлечение клиентов через рекламу	Разработка на новой платформе	Перевод клиентов в новый ДЦ
Reach (Охват)	100	50	1000
Impact (влияние)	1	2	3
Confidence (уверенность)	60%	80%	100%
Effort (трудозатраты)	0.1	0.4	1
RICE SCORE (Итого)	600	200	3000

Период - один месяц

Выводы: Наиболее перспективной инициативой по фреймворку RICE является - перевод существующих клиентов в новый ДЦ "Крюково".

7. Планирование проекта по внедрению инициативы по оптимизации процесса

После строительства дата-центра "Крюково" необходимо внедрить **панель управление хостингом**, для того чтобы клиенты в автоматическом режиме могли выбирать и оплачивать услуги.

На сегодняшний день, на рынке существует множество подобных систем, отличающихся функционалом и системными требованиями. Технический директор (СТО) компании должен поставить задачу продуктовому-менеджеру (product-manager), который будет выбирать программное обеспечение. В дальнейшем продуктовый-менеджер будет полностью отвечать за внедренный продукт - панель управления хостингом. Т.к. продукт технически сложный и он будет являться основным автоматизированным источником взаимодействия с клиентами, помимо контактного центра (call-center). Продуктовому менеджеру будут помогать различные специалисты: аналитики (web-analyst), инженеры по внедрению (DevOps), тестировщики (tester), юристы, бухгалтеры. Процесс внедрения рассчитан на один месяц:

Компания Первый БИТ																																						
Планирование выбора и внедрения панели управления хостингом в дата-центре "Крюково"																																						
	Этап	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	НАЧАЛО	КОНЕЦ	Статус	Артефакты	14.08.2023	15.08.2023	16.08.2023	17.08.2023	18.08.2023	19.08.2023	20.08.2023	21.08.2023	22.08.2023	23.08.2023	24.08.2023	25.08.2023	26.08.2023	27.08.2023	28.08.2023	29.08.2023	30.08.2023	31.08.2023	01.09.2023	02.09.2023	03.09.2023	04.09.2023	05.09.2023	06.09.2023	07.09.2023	08.09.2023	09.09.2023	10.09.2023	11.09.2023	12.09.2023	13.09.2023	
	Выбор панели управления хостингом																																					
1.1	постановка задачи	СТО	14.08.23	16.08.23																																		
1.2	требования к ПО	product-manager	15.08.23	16.08.23																																		
1.3	анализ рынка	web-analyst	17.08.23	19.08.23																																		
1.4	запрос КП	call-center	20.08.23	21.08.23																																		
1.5	выбор КП	product-manager	22.08.23	22.08.23																																		
1.6	драфт договора	юрист	23.08.23	23.08.23																																		
1.7	резолюция	СТО	24.08.23	24.08.23																																		
2	Составление ТЗ																																					
2.1	критерии приемки	product-manager	25.08.23	27.08.23																																		
2.2	тех. требования	DevOps	25.08.23	27.08.23																																		
2.3	риски	юрист	25.08.23	27.08.23																																		
2.4	критические баги	tester	25.08.23	27.08.23																																		
3	Интеграция/внедрение/реализация	DevOps	28.08.23	30.08.23																																		
4	Тестирование																																					
4.1	сбор обратной связи от клиентов	call-center	31.08.23	01.09.23																																		
4.2	составление протокола замечаний	tester	01.09.23	02.09.23																																		
5	Устранение ошибок	product-owner	03.09.23	05.09.23																																		
6	Релиз на продуктовую среду	product-owner	05.09.23	08.09.23																																		
7	Оформление документации																																					
7.1	оплата	Бухгалтерия	09.09.23	09.09.23																																		
7.2	УПД	Бухгалтерия	10.09.23	10.09.23																																		
7.3	Постановка на баланс	Бухгалтерия	11.09.23	11.09.23																																		
8	Ретроспектива	product-manager	12.09.23	13.09.23																																		

По прошествию месяца, в соответствии с договором, продуктовый менеджер будет контактировать с владельцем продукта (product-owner), по вопросам технического обеспечения, обновлений и рекламациям.