МИНИCTEPCTBO НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Кафедра прикладной информатики**

ОТЧЕТ ПО ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЕ № 6

ДИСЦИПЛИНЫ «Программная инженерия»

НА ТЕМУ:

**Этап выявления проблемы**

**Выполнил:**

студент группы ПИН-б-о-21-1

Стороженко Артем Владимирович

Проверил: доцент кафедры прикладной и информатики

Щеголев А.А.

Ставрополь, 2023

**Задание 1**

1. Возможность возврата билета
2. Интеграция службы поддержки в ИС
3. Реализация функции выбора конкретного места в автобусе
4. Реализация возможности просмотра расписания автобусов
5. Реализация возможности выбора даты и места отправления и прибытия
6. Добавление функции оплаты билета различными способами (кредитная карта, электронный кошелек)
7. Реализация функции добавления и редактирования маршрутов
8. Отсутствие оперативного доступа к расписанию рейсов

**Задание 2**

|  |  |
| --- | --- |
| Проблема: | Низкое качество обслуживания клиентов |
| Воздействует на: | Клиенты автовокзала |
| Результатом чего является: | Длительное ожидание в очереди, слабый мониторинг качества обслуживания клиентов |
| К чему приводит: | Понижение уровня удовлетворенности клиентов, падение репутации организации, уменьшение притока новых покупателей, количества повторных обращений |
| Выигрыш от: | Повышение уровня удовлетворенности клиентов, рост продаж за счет повторных обращений и новых покупателей |
| Успешное решение должно | Уменьшение времени ожидание клиентов в очереди или же исключение создания очереди, учет отзывов клиентов об обслуживании |

**Задание 3**

|  |  |
| --- | --- |
| Проблема: | Отсутствие оперативного доступа к рейсам |
| Воздействует на: | Клиенты автовокзала |
| Результатом чего является: | Расписание рейсов можно узнать только на автовокзале |
| К чему приводит: | Вероятность пропуска рейсов, что приводит к появлению пустых мест и росту недовольства клиентов |
| Выигрыш от: | Повышение уровня удовлетворенности клиентов, уменьшение пустых мест в автобусе, увеличение числа клиентов |
| Успешное решение должно: | Доступ к расписанию рейсов из любого места и в любое время |

**Задание 4**

Для определения причин проекта существуют следующие методы:

* SWOT – анализ;
* Проведение сеансов мозгового штурма;
* Исследование статистических данных;
* Дерево причин и следствий;
* Метод «5 почему» (5 Whys);
* Диаграмма Исикавы
* Мозговой штурм
* Дерево проблем
* Анализ заинтересованных сторон
* Анализ рисков
* Анализ метрик проекта

Выбранный метод: «5 почему»

Основные причин существования проекта АИС для автовокзала:

Проблема: частые жалобы клиентов на недостаток информированности о расписании автобусов.

1. Почему пассажиры жалуются на недостаточную информированность о расписании автобусов?

Потому что они не могут найти актуальную информацию о рейсах и изменениях в расписании.

1. Почему пассажиры не могут найти актуальную информацию о рейсах и изменениях в расписании?

Потому что информация о расписании автобусов на сайте или табло в автовокзале обновляется с задержками или отсутствует.

1. Почему информация на сайте и табло обновляется с задержками или отсутствует?

Потому что обновление расписания происходит вручную, из – за чего расходуется много времени, а также появляется вероятность ошибок.

1. Почему текущая система управления информацией устарела и требует ручного обновления данных?

Потому что автовокзал не инвестировал в модернизацию и автоматизацию информационных систем в последние годы

1. Почему автовокзал не инвестировал в модернизацию и автоматизацию информационных систем?

Потому что руководство автовокзала недооценило влияние устаревших систем на уровень удовлетворенности пассажиров и эффективность работы.