**Задание 1. Определение набора IT-сервисов для повышения эффективности работы подразделений предприятия**

Последовательно выполняя приведённые в документе инструкции, определите набор и характеристики IT-сервисов, которые может использовать приведённая в качестве примера организация. После выполнения всех инструкций и заполнения таблиц, прикрепите файл в отклики к заданию.

**Задание № 1**

Определите набор IT-сервисов, который может быть задействован в работе каждого из представленных подразделений, исходя из выполняемых ими бизнес-функций. Для реализации одной и той же бизнес-функции может быть задействовано несколько IT-сервисов. Один и тот же IT-сервис может быть задействован в работе нескольких подразделений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подразделение** | **Бизнес-функция** | **IT-сервис** |
| Администрация | Организационное обеспечение деятельности предприятия | Битрикс |
| Управление делопроизводством | ТЕЗИС |
| Стратегическое планирование | Планфикс |
| Производственный отдел | Управление производственными линиями | 1С:Производство |
| Контроль качества продукции | Техэксперт |
| Техническое обслуживание оборудования | 1С:ТОИР |
| Отдел продаж и маркетинга | Ведение клиентской базы | 1С:CRM |
| Управление заказами и продажами | МойСклад |
| Проведение маркетинговых кампаний | Mindbox, SendPulse |
| Анализ рынка и конкурентов | Brand Analytics |
| Управление лояльностью клиентов | UDS |
| Склад | Управление запасами | Мой Склад |
| Отгрузка и доставка товаров | Деловые линии |
| Управление цепочкой поставок | СберКорус |
| Отдел кадров | Подбор персонала | Huntflow |
| Организация обучения сотрудников | iSpring Learn |
| Оценка эффективности персонала | SAP SuccessFactors |
| Охрана труда | 1С:Производственная безопасность и охрана труда |
| Финансовый отдел | Бухгалтерский учет | 1С:Бухгалтерия |
| Финансовое планирование | Планфакт |
| Анализ прибыли и убытков | Контур.Фокус |
| Автоматизация платежей | ЮKassa |
| IT-отдел | Поддержка IT-инфраструктуры | Zabbix |
| Управление IT-сервисами | Okdesk |
| Информационная безопасность | Касперский Endpoint Security |
| Поддержка пользователей | Jira Service Desk |
| Юридический отдел | Подготовка договоров | Контур.Диадок |
| Разработка локальной документации | Консультант Плюc |
| Мониторинг изменений в законодательстве | Гарант |
| Управление интеллектуальной собственностью | IPChain |

**Задание № 2**

В свободной форме опишите какие конкретно задачи должен решать каждый предложенный вами на предыдущем шаге IT-сервис. Определите ключевые требования к каждому IT-сервису (например, по доступности, надёжности, конфиденциальности, и т. д.), а также измеримые показатели, которые можно будет использовать для оценки качества работы сервиса:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Сервис** | **Какие задачи решает** | **Требования** | **Критерии** |
| Битрикс | Автоматизация управления проектами, CRM, задачами и коммуникацией внутри компании | Высокая доступность, интеграция с другими системами, безопасность данных | Время отклика системы, количество пользователей |
| ТЕЗИС | Организация и автоматизация документооборота, включая создание, согласование и хранение документов | Надежность хранения данных, простота интеграции с другими системами, защита информации | Скорость обработки документов, количество ошибок в документообороте |
| Планфикс | Поддержка стратегического планирования и управления проектами, включая распределение ресурсов и контроль сроков | Удобный интерфейс, возможность совместной работы, безопасность данных | Процент завершенных проектов в срок, среднее время на планирование |
| 1С:Производство | Управление производственными процессами, включая планирование, учет и контроль производства | Высокая надежность, интеграция с другими системами учета, защита данных. | Производительность оборудования, уровень выполнения планов, количество ошибок в учете. |
| Техэксперт | Контроль качества продукции на всех этапах производства, включая тестирование и инспекцию. | Надежность, возможность интеграции с производственными системами, безопасность данных. | Процент дефектов, время на проверку качества. |
| 1С:ТОИР | Управление техническим обслуживанием и ремонтом оборудования, включая планирование и учет работ. | Высокая доступность, возможность интеграции с другими системами. | Время простоя оборудования, количество выполненных работ в срок, уровень затрат на обслуживание. |
| 1С:CRM | Ведение клиентской базы, управление продажами и взаимодействием с клиентами. | Защита персональных данных, интеграции. | Уровень конверсии продаж, количество новых клиентов, время обработки запросов. |
| МойСклад | Управление заказами и продажами, включая учет товаров и контроль остатков. | Надежность, высокая доступность, простота интеграции с другими системами. | Скорость обработки заказов, количество ошибок в учете, уровень удовлетворенности клиентов. |
| Mindbox | Проведение маркетинговых кампаний, включая автоматизацию рассылок и анализ эффективности. | Высокая надежность, безопасность данных, интеграция с CRM-системами. | Уровень открываемости писем, количество конверсий, ROI маркетинговых кампаний. |
| Brand Analytics | Анализ рынка и конкурентов, включая мониторинг упоминаний и оценку репутации. | Надежность данных, возможность интеграции с другими системами, безопасность информации. | Количество упоминаний, динамика репутации, количество новых клиентов. |
| UDS | Управление лояльностью клиентов, включая создание программ лояльности и анализ поведения клиентов. | Защита персональных данных, высокая доступность, интеграция с CRM и другими системами. | Уровень удержания клиентов, количество участников программ лояльности |
| Мой Склад | Управление запасами, включая учет и контроль остатков на складе. | Высокая надежность, интеграция с другими системами, безопасность данных. | Точность учета запасов, время на инвентаризацию |
| Деловые линии | Организация отгрузки и доставки товаров, включая управление логистикой. | Надежность, высокая доступность, безопасность данных. | Время доставки, количество ошибок в доставке |
| СберКорус | Управление цепочкой поставок, включая планирование и контроль поставок. | Высокая надежность, интеграция с другими системами, защита данных. | Время выполнения поставок, количество задержек, |
| Huntflow | Подбор и управление персоналом, включая автоматизацию процессов рекрутинга. | Защита персональных данных, высокая доступность, интеграция с другими системами. | Время на подбор персонала, количество заявок на вакансии |
| iSpring Learn | Организация и управление обучением сотрудников, включая создание курсов и тестов. | Высокая доступность, простота использования, безопасность данных. | Уровень завершения курсов, время на обучение, уровень удовлетворенности сотрудников. |
| SAP SuccessFactors | Оценка эффективности персонала, включая управление производительностью и карьерным развитием. | Защита персональных данных, высокая надежность, интеграция с другими системами. | Уровень удовлетворенности сотрудников, процент выполнения KPI, количество проведенных оценок. |
| 1С: Производственная безопасность и охрана труда | Управление охраной труда и безопасностью на производстве, включая обучение и контроль. | Высокая надежность, защита данных, возможность интеграции с другими системами. | Количество инцидентов, уровень соблюдения норм, количество проведенных обучений. |
| 1С:Бухгалтерия | Ведение бухгалтерского учета и отчетности, включая расчеты с контрагентами. | Высокая надежность, безопасность данных, соответствие законодательству. | Количество ошибок в отчетах, время на подготовку отчетности |
| Планфакт | Финансовое планирование и контроль, включая анализ бюджета и фактических расходов. | Надежность, безопасность данных, интеграция с другими системами. | Процент выполнения бюджета, время на подготовку отчетов |
| Контур.Фокус | Анализ прибыли и убытков, включая мониторинг финансовых показателей. | Высокая надежность, безопасность данных, простота использования. | Уровень прибыльности, количество финансовых анализов, время на подготовку отчетов. |
| ЮKassa | Автоматизация платежей и расчетов с клиентами, включая управление финансами. | Высокая надежность, безопасность данных, интеграция с другими системами. | Время обработки платежей, количество ошибок в расчетах |
| Zabbix | Мониторинг IT-инфраструктуры, включая отслеживание состояния серверов и сетей. | Высокая надежность, возможность интеграции, безопасность данных. | Время на обнаружение проблем, количество сбоев |
| Okdesk | Поддержка пользователей, включая управление заявками и инцидентами. | Высокая доступность, безопасность данных, возможность интеграции с другими системами. | Время на решение заявок, количество открытых заявок |
| Контур.Диадок | Подготовка и обмен электронными документами, включая договора и счета. | Высокая надежность, безопасность данных, интеграция с бухгалтерскими системами. | Время на обработку документов, количество ошибок в документах |
| Консультант Плюc | Разработка локальной документации и правовых актов, включая внутренние регламенты. | Высокая надежность, актуальность данных, безопасность информации. | Время на подготовку документов, количество изменений в документации |
| Гарант | Мониторинг изменений в законодательстве, включая уведомления о новых законах. | Высокая надежность, актуальность данных, безопасность информации. | Время на получение уведомлений, количество изменений в законодательстве |
| IPChain | Управление интеллектуальной собственностью, включая регистрацию и защиту прав. | Высокая надежность, безопасность данных, интеграция с другими системами. | Количество зарегистрированных объектов, время на обработку заявок |

**Задание № 3**

Определите и в свободной форме опишите риски, связанные с внедрением и эксплуатацией каждого из предложенных вами IT-сервисов, а также способы минимизации этих рисков.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сервис** | **Риски** | **Способы минимизации** |
| Битрикс | Возможные сбои в работе системы могут привести к потере данных и нарушению бизнес-процессов. | Регулярное резервное копирование данных и наличие плана восстановления после сбоев. |
| ТЕЗИС | Уязвимость к утечкам данных из-за недостаточной защиты информации. | Внедрение многоуровневой системы безопасности и регулярные аудиты безопасности. |
| Планфикс | Неправильное планирование может привести к несоответствию ресурсов и сроков. | Проведение регулярных анализов и корректировок планов на основе текущих данных. |
| 1С:Производство | Ошибки в учете могут вызвать финансовые потери и проблемы с отчетностью. | Обучение персонала и внедрение системы контроля качества данных. |
| Техэксперт | Неправильные оценки качества могут привести к выпуску дефектной продукции. | Проведение регулярных проверок и внедрение стандартов качества. |
| 1С:ТОИР | Неполное или неправильное техническое обслуживание может привести к поломкам оборудования. | Создание четкого графика обслуживания и регулярный мониторинг состояния оборудования. |
| 1С:CRM | Утечка персональных данных клиентов может привести к юридическим последствиям. | Внедрение шифрования данных и регулярные проверки доступа к информации. |
| МойСклад | Ошибки в учете товаров могут привести к финансовым потерям и недовольству клиентов. | Автоматизация процессов учета и регулярные инвентаризации. |
| Mindbox | Неправильная сегментация клиентов может снизить эффективность маркетинговых кампаний. | Проведение тестирования и анализа кампаний для оптимизации сегментации. |
| Brand Analytics | Неправильные выводы из анализа данных могут привести к неверным стратегическим решениям. | Использование нескольких источников данных для кросс-проверки информации. |
| UDS | Низкий уровень участия клиентов в программах лояльности может снизить их эффективность. | Проведение регулярных опросов клиентов для улучшения программ. |
| Мой Склад | Ошибки в учете запасов могут привести к дефициту или избытку товаров. | Внедрение автоматизированных систем учета и регулярные проверки. |
| Деловые линии | Задержки в доставке могут вызвать недовольство клиентов и потерю репутации. | Оптимизация логистических процессов и использование резервных поставщиков. |
| СберКорус | Неправильное планирование поставок может привести к нехватке товаров. | Использование прогнозирования спроса и регулярный анализ рынка. |
| Huntflow | Неправильный отбор кандидатов может привести к низкой эффективности работы сотрудников. | Внедрение многоуровневой системы оценки кандидатов и обратной связи. |
| iSpring Learn | Низкий уровень завершения курсов может снизить эффективность обучения. | Проведение регулярных опросов и улучшение контента на основе отзывов. |
| SAP SuccessFactors | Неправильные оценки производительности могут привести к недовольству сотрудников. | Внедрение прозрачной системы оценки и регулярные обратные связи. |
| 1С: Производственная безопасность и охрана труда | Невыполнение норм охраны труда может привести к травмам на производстве. | Регулярное обучение сотрудников и аудит соблюдения норм. |
| 1С:Бухгалтерия | Ошибки в бухгалтерском учете могут привести к штрафам и юридическим проблемам. | Проведение регулярных проверок и автоматизация расчетов. |
| Планфакт | Неправильное финансовое планирование может привести к превышению бюджета. | Регулярный пересмотр и корректировка бюджета на основе фактических данных. |
| Контур.Фокус | Неправильный анализ финансовых данных может привести к ошибочным решениям. | Использование нескольких методов анализа и регулярные проверки. |
| ЮKassa | Уязвимость к мошенничеству может привести к финансовым потерям. | Внедрение многоуровневой системы безопасности и мониторинг транзакций. |
| Zabbix | Неправильный мониторинг может привести к незамеченным сбоям в IT-инфраструктуре. | Настройка уведомлений и регулярный анализ состояния системы. |
| Okdesk | Низкий уровень обслуживания пользователей может привести к недовольству клиентов. | Обучение сотрудников и внедрение системы обратной связи. |
| Контур.Диадок | Ошибки в электронных документах могут привести к юридическим последствиям. | Внедрение системы контроля качества документов и регулярные проверки. |
| Консультант Плюc | Устаревшая информация может привести к неправильным решениям. | Регулярное обновление данных и мониторинг изменений в законодательстве. |
| Гарант | Неполное или устаревшее законодательство может привести к юридическим рискам. | Регулярные обновления и проверка актуальности информации. |
| IPChain | Неправильная регистрация объектов интеллектуальной собственности может привести к утрате прав. | Проведение экспертиз и консультаций с юристами перед регистрацией. |