
Обхват на проекта

за

Информационна система за телекомуникационна компания

Версия 0.1

Екип 10

Октопод ООД

26.11.2010

Съдържание

1. Описание на проекта.....	3
2. Бизнес цели.....	3
3. Цели на проекта.....	3
4. Описание на обхвата на проекта.....	3
5. Изисквания и ограничения.....	4
6. Deliverables	4
7. Ограничения на проекта	4
8. Project assumptions.....	4
9. Project Exclusions.....	4

Обхват на проекта

Проект: Информационна система за телекомуникационна компания

Ръководител на проекта: Мария Григорова

1. Описание на проекта

Изграждане и внедряване на цялостна информационна система с web интерфейс за вътрешно ползване от служителите и ръководството на телекомуникационна Компания. Системата ще съдържа изчерпателни профили за всички служители и всеки един клиент, като това ще предоставя възможност за лесна проследимост на цялостната история на даден клиент във всеки един момент и от всеки служител на компанията. Това ще подобри значително процеса на обслужване на клиенти и поддръжката на предоставяната от Компанията услуга, тъй като към модулите ще бъде добавена и „Тикет“ система за управление на проблемите.

Системата ще поддържа и база от данни за всички хардуерни устройства, управлявани от компанията, като всяко едно ще бъде обвързано с клиент, при когото е монтирано и служител на компанията, който го е асемблирал.

Системата ще предоставя разнообразни видове справки, предназначени за употреба от целия състав на фирмата.

Ще се интегрира счетоводен модул от външен доставчик към системата.

2. Бизнес цели

Целта на проекта е да се подобрят 80% от вътрешните процеси на фирмата, което от своя страна ще доведе до значителен напредък в Управлението на клиенти – съкратяване на времето за обслужване на клиент с 60%.

Организацията в компанията да се повиши, като продуктивността се подобри с 25% - т.е. Увеличаване на броя нови клиенти и монтирани устройства.

3. Цели на проекта

- Използване на ефективни техники за управление на проекта
- Успешна интеграция както на модулите в системата, така и на външния счетоводен модул
- Оптимално използване на съществуващите ресурси

4. Описание на обхвата на проекта

Информационната система притежава интуитивен потребителски уеб интерфейс, с който лесно да се добавя и извлича всяка придобита информация, засягаща клиент или процес на Компанията. Съставя се нормализирана база данни. След като системата се внедри при клиента, се извършва обучение на всички бъдещи потребители и администратор(и).

5. Изисквания и ограничения

- Поддръжка на до 200 паралелни заявка към всяка част на системата с време на отговор най-много 4 секунди.
- Своевременно отстраняване на възникнал проблем, който не може да се реши от обучен администратор – 24 работни часа.
- Ограничения на логване на потребители – само в рамките на вътрешната мрежа на компанията
- Логване от външна мрежа да бъде осъществимо само с разрешението и контрола на обучен администратор.
- Броят на извежданите резултати наведнъж при заявка към базата да може да се регулира
- Системата да предлага различни изгледи на профил на клиент с лесно включване и изключване на функции, бутони и форми – всеки да бъде оптимизиран за работата на различните отдели
- Възможност за запазване на извежданите справки в различни формати, достатъчно разнообразни за постигане на междуплатформена независимост
- Ефективно алармиране за наличието на неразрешен „тикет“
- Безпроблемна употреба на кирилица, както при интерфейса, така и при базата.
- Еднакъв изглед за всички съществуващи браузъри
- Лесна редакция на всяка информация, при наличие на необходимите права на потребителя

6. Deliverables

- Интегриране на всички модули на системата
- Нормализирана база данни, поддържаща употреба на кирилица
- Инсталация на системата и базата данни
- Обучение на потребителите

7. Ограничения на проекта

- Скромни характеристики на наличния при Компанията хардуер.
- Ниска компютърна грамотност при 20% от бъдещите потребители.
- Средна компютърна грамотност при 50% от бъдещите потребители
- Сигурност на системата с цел защита на данните на клиентите на Компанията

8. Project assumptions

- Осигуреният от Компанията хардуер ще бъде в изправност за инсталацията на системата, както и по време на по-нататъшното ѝ използване
- За достъп до системата ще бъдат използвани съвременни версии на по-популярните браузъри – минимум Internet Explorer 7, Mozilla Firefox 3.5

9. Project Exclusions

- Поддръжката на сървърите се осъществява от Компанията
- Системата ще бъде достъпна само през web browser и няма да се разработва друг тип клиент, включително версия за мобилни устройства