# Министерство науки и высшего образования РФ

# Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

# «РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В. Ф. УТКИНА»

# Кафедра КТ

**Отчет по**

**лабораторной работе №1**

Выполнил:

ст. гр. 748 Швецова Д.А.

Проверил:

доц. каф. КТ Наумов Д.А.

Рязань 2019

*Цель работы*: сформировать навыки работы с реальными заказчиками программных систем; идентификации заинтересованных лиц и интервью с ними; анализа полученного материала; формулирования проблемы, ее актуальности и потребностей заинтересованных лиц.

*Предметная область*: Управление контактами с клиентами

*Описание предметной области*: Компания, поставляющая оборудование, в рамках обеспечения своей коммерческой деятельности нуждается в системе управления контактами со своей клиентурой. Клиенты делятся на два вида: текущие – те, с которыми у компании заключены договора в текущий момент или ранее, и потенциальные.

Система управления контактами находится в распоряжении всех работников компании. Система поддерживает функции "постоянного контакта" с наличной и потенциальной клиентской базой, так, чтобы откликаться на ее нужды, получать новые контракты, обеспечивать выполнение старых. Система позволяет сотрудникам планировать задания, которые необходимо провести в отношении контактных лиц. Некоторые сотрудники должны иметь доступ к планированию заданий только для себя, другие – и для других сотрудников, и для себя.

Система хранит имена, номера телефонов и факсов, почтовые и электронные адреса и т. д. организаций и контактных лиц в этих организациях.

Каждое задание связано с каким-либо контактным лицом.

Примерами заданий являются телефонный звонок, визит, отправка факса, отправка электронного сообщения, проведение презентации и т. д. Некоторые задания связаны с выполнением контракта, например, отправка оборудования, поставка, установка, гарантийный и послегарантийный ремонт. В таких заданиях указывается необходимая информация: номер контракта, серийный номер ремонтируемого оборудования. Каждое задание имеет дату создания – время внесения ее в систему. Некоторые задания имеют срок исполнения – период времени от начальной даты до финальной, другие являются бессрочными. Дата создания задания не может изменяться, а срок исполнения – может. По исполнении задания дата и время его завершения фиксируются.

Каждое задание имеет автора – сотрудника, который его создал. Исполнителем задания может быть сотрудник, не являющийся автором. Рядовые сотрудники не могут назначать задания кому-либо кроме себя. Менеджеры назначают задания себе или кому-либо из рядовых сотрудников. Менеджер в ходе выполнения созданного им задания может поменять исполнителя.

Просматривать задание, автором которого является менеджер, может либо автор, либо исполнитель задания. Просматривать задание, автором которого является рядовой сотрудник, может автор и любой менеджер. Задания сотрудника отображаются на экране его компьютера в виде страницы календаря (один день на страницу). Приоритет каждого задания (низкий, средний, высокий) визуально выделяется на экране. Каждый менеджер может помимо своего календаря просматривать календари рядовых сотрудников. Помечать задание как выполненное и указывать дату завершения может либо автор, либо исполнитель задания. Вносить какие-либо другие изменения в задание может только автор. После завершения задания внесение в него изменений не допускается. По прошествии 12 месяцев после даты завершения задания сведения о нем удаляются из системы.

Администратор системы управляет доступом сотрудников:

выдает логины и пароли пользователям, формирует две группы пользователей: менеджеров и рядовых сотрудников. Он также имеет доступ к специальным функциям, например, может изменить автора задания или внести изменения в завершенное задание.

Система имеет возможности для поиска в базе клиентов и контактных лиц по их атрибутам (названию, городу, имени контактного лица). Система генерирует отчет по исполнению заданий каким-либо сотрудником в течение периода времени, указываемого в параметре отчета. В отчете указывается: общее количество заданий для данного сотрудника в указанный период, сколько заданий завершено вовремя, сколько заданий завершено с нарушением срока исполнения, сколько заданий с истекшим сроком исполнения не завершено, и сколько не завершенных заданий, срок исполнения которых не истек.

**Список заинтересованных лиц:**

* Рядовые сотрудники
* Менеджеры
* Администратор системы
* Компания (в лице директора)

**Анкетирование заинтересованных лиц**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос** | **Ответ** |
| Имя | Семенов Михаил Григорьевич |
| Должность | Рядовой сотрудник |
| Каковы ваши основные обязанности? | Выполнение заданий и контрактов с контактными лицами компании |
| Какую информацию можно считать входящей для вашей деятельности? | Описание задания или контракта, необходимое оборудование, контакты заказчика, срок выполнения задания |
| Какую информацию можно считать результатом вашей деятельности? | Отметка о ходе выполнения задания (выполнено в срок, выполнено с истекшим сроком, не выполнено) |
| Какие проблемы влияют на успешность вашей деятельности? | Недостаточная информация о задании, контактах заказчика, сроках выполнения |
| Какие потребности у вас есть относительно разрабатываемого ПО? | 1. Необходимы удобный доступ к информации обо всех заданиях, в которых я являюсь исполнителем, в любое время 2. возможность планировать порядок заданий в рамках отведенного на них срока выполнения и указанного приоритета 3. точные контакты заказчика 4. возможность отметить завершение выполнения задания |

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос** | **Ответ** |
| Имя | Воронцова Екатерина Валентиновна |
| Должность | Менеджер |
| Каковы ваши основные обязанности? | 1. Получение контрактов 2. составление заданий для сотрудников 3. назначение исполнителей |
| Какую информацию можно считать входящей для вашей деятельности? | 1. Задание на контракт 2. сроки выполнения 3. контактная информация заказчика 4. наличие свободных сотрудников для выполнения задания |
| Какую информацию можно считать результатом вашей деятельности? | 1. Сформированное задание для передачи исполнителю |
| Какие проблемы влияют на успешность вашей деятельности? | 1. Отсутствие удобной формы представления задания 2. сложности с поиском свободных сотрудников для выполнения задания |
| Какие потребности у вас есть относительно разрабатываемого ПО? | Возможность просмотра заданий сотрудника (выполненных и текущих) для назначения исполнителем или составления отчета  изменение деталей задания |

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос** | **Ответ** |
| Имя | Иванов Игорь Максимович |
| Должность | Администратор системы |
| Каковы ваши основные обязанности? | 1. Управление доступом сотрудников к системе 2. выдача паролей и логинов 3. поддержка работоспособности системы |
| Какую информацию можно считать входящей для вашей деятельности? | 1. Документация и инструменты работы с системой 2. Должности сотрудников для формирования групп пользователей |
| Какую информацию можно считать результатом вашей деятельности? | 1. Список групп пользователей с разным уровнем доступа к системе и их участников 2. стабильная работа системы 3. невозможность пользователя обойти права доступа, предусмотренные группой, в которой он состоит |
| Какие проблемы влияют на успешность вашей деятельности? | Недостаточно документированные способы работы с системой |
| Какие потребности у вас есть относительно разрабатываемого ПО? | 1. Возможность добавления, удаления и изменения данных пользователей 2. Добавление, удаление групп пользователей 3. Изменение состава групп пользователей 4. Доступ к заданиям сотрудников 5. Изменение завершенных заданий |

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос** | **Ответ** |
| Имя | Фадеева Екатерина Григорьевна |
| Должность | Директор компании |
| Каковы ваши основные обязанности? | Управление работой компании |
| Какую информацию можно считать входящей для вашей деятельности? | Отчеты менеджеров по количеству выполненных и невыполненных контрактов |
| Какую информацию можно считать результатом вашей деятельности? | План развития компании |
| Какие проблемы влияют на успешность вашей деятельности? | Отсутствие единой системы, содержащей информацию о работе компании |
| Какие потребности у вас есть относительно разрабатываемого ПО? | Должна быть возможность:   1. наблюдать за ходом выполнения заданий каждого сотрудника 2. получать отчеты по работе сотрудника 3. просматривать выполненные контракты для каждого клиента |

**Cписок потребностей заинтересованных лиц**

В ходе анкетирования заинтересованных лиц были сформулированы потребности относительно разрабатываемой системы. Выявлены следующие потребности:

1. создать единую базу клиентов и контрактов
2. формировать задания для исполнителей
3. изменять и уточнять детали задания
4. составлять отчеты по работе сотрудников за указанный период времени