



**ТЕХНИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – СОФИЯ**

**Стопански факултет**

**Катедра "Икономика, индустриален инженеринг и мениджмънт"**

---



## **Изпитна работа**

**по**

## **Иновационен мениджмънт**

**Разглеждано предприятие:** „Тайбрейк Сълюшънс Лимитед – Клон България“ - Tiebreak Solutions Ltd.

**Студент:** Николай Георгиев Синоров

Ф.Н.: 441323001

**Ръководител:** .....

/Доц. д-р инж. Лидия Гълъбова /

СОФИЯ  
03.11.2023

## **Анализ на настоящото състояние на иновационната дейност на „Тайбрейк Сълюшънс Лимитед“**

**Въпрос №1:** Какви са визията, мисията и ценностите на предприятието? Какви насоки за бъдещото развитие на предприятието може да определите в резултат на техния анализ?

Визията на една организация е какво тя иска да постигне и в какво се стреми да се превърне. Визията на предприятието е да разработи мощна платформа за онлайн търговия, която да се използва от клиенти от цял свят.

Мисията на една организация е смисълът, поради който тя съществува и нейните фундаментални цели.

Мисията на предприятието е да увеличи своите предлагани услуги, понеже през изминалата 2022г. реализираното количество софтуерни услуги на пазара от „Тайбрейк Сълюшънс“, надхвърли предвиденото количество софтуерни услуги, съгласно поставените от управленския екип цели на компанията.

Компанията се „разпростря“ в още 8 държави – предлагането на своите софтуерни пакети и услуги. Част от новите държави са Парагвай, Шри Ланка, Швеция и Манила. Накратко мисията на „Тайбрейк Сълюшънс“ е ориентирана към това да се въведе и в други държави.

Ценностите на една организация са важни и трайни убеждения или идеали, споделяни от членовете на организацията, за това какво е добро или лошо, желателно или нежелателно, правилно или неправилно. Ценностите на „Тайбрейк Сълюшънс“ са неизменно *служителите на компанията*.

с Компанията се грижи много добре за своите кадри – това включва голям набор от придобивки за качествената свършена работа. Компанията вярва в това, че ако поощри добре служителите си и им даде възможност за кариерен път в компанията, то те ще имат поле за изява и кариерно развитие.

*Мотото на компанията:* Be fearless and set your goals.

Насоките за бъдещото развитие на предприятието са само положителни, понеже компания-служители работят заедно и заедно си преправят пътя към доброто развитие, както на компанията, така и на служителите. Особено като се вземе в предвид, че компанията се занимава с разработване и поддръжка на софтуер, както и пускането на чисто нова трейдинг борса.

**Въпрос № 2:** Какъв е обхвата на дейността на предприятието? (Описание на основните дейности, предлагани продукти и услуги)

Обхватът на предприятието е глобален, понеже пазарът на компанията е от единия край на света до другия, а именно от Шри Ланка до Парагвай, като между тези две държави има още много пазарни офиси, в които компанията предлага своите продукти и услуги.

Основната дейност на фирмата е вътрешно и външотърговска дейност, търговско представителство и посредничество, информационни и програмни услуги.

Предлаганите продукти са софтуерни програми, които са лично разработвани с години и притежание на компанията – предлагани на другите компании за ползване и работа с тях с цел да си улеснят работата и ежедневните задължения.

„Тайбрейк Сълюшънс“ продава тези лицензирани софтуерни продукти на своите компании-клиенти - B2B.

Най-вече това са софтуери за онлайн търговия, за складиране на информации, понеже повечето компании закупили си софтуерите са именно онлайн трейдинг брокерските фирми, занимаващи се с търговия на акции, криптовалути, индекси и тн.

Като за пример мога да посоча софтуера на компанията – BackOffice – програма, която е вързана към дадена онлайн трейдинг страница и в нея

агентите пазят информация за крайния си клиент, поддръжка на акаунта му, лични данни, опции за най-различен тип търгуване, звънене на клиента, депозирането му – всичко от самата регистрация на клиента им.

Подобно на тази програма, компанията разполага и с уеб модел страница – Рехор, само че до там имат достъп само агенти от 1во ниво и както всички служители в компанията, като тук също се съхраняват данните на клиентите, но има и множество други тип операции, които именно техническият съпорт се грижи всичко да е изрядно.

Накратко, когато тези агенти – клиент на „Тайбрейк Сълюшънс“, крайният им клиент депозира, те се изместват към BackOffice-a и оттам бива назначен друг агент за него тип ментор, който го напътства за бъдещи решения.

Компанията „Тайбрейк Сълюшънс“ също така разполага с богат избор от закупени Microsoft лицензи, които при нужда дава на своите клиенти.

Използването на програма Zoiper – чрез която се осъществява връзката между агентите и клиентите.

Компанията има около 20 отдела, като те са: DevOps Team, QA Team, Development Team, BI Reports Team, Tech support, Desktop support, Payment methods, Marketing Team, HR Team, Security Team... Всичките тези отдели работят в офиса в София-град, като всеки отдел си има своите задължения.

**Въпрос №3:** Защо можем да смятаме предприятието за иновативно?

Можем да го смятаме за иновативно, защото самата компания е лидер в предлаганите си услуги и софтуер, и то на чужди пазари – където конкуренцията е жестока в IT сферата.

Примерът по-горе беше само с 2 софтуера, които компанията притежава и развива, но има още голям набор от тях и не спира да развива и нови. Както и по-горе беше упоменато, че компанията сама разработва своя онлайн

търговска борса и в скоро време ще бъде пусната, към момента се намира във фаза тестове - Staging.

Това е и най-голямата иновационна крачка за компанията, да се развие до такава степен, че да конкурира и други онлайн борси като – Binance и Kucoin, Admirals – това са топ чуждестранните, а в България има подобно предприятие с името QUESTE Ltd.

Професионализмът в компанията е на високо ниво и това е спомогнало на компанията да разшири пазара си на няколко континента.

От създаването си до днес компанията бележи динамичен ръст на развитие, дължащ се на качествени предоставени софтуери и услуги, добре развитата пазарна мрежа и адекватният и иновативен стратегически подход.

„Тайбрейк Сълюшънс“ е единствената компания, която предлага качествени услуги в сферата си, високо квалифициран персонал, който спомага за развитието и е легална – отговаря на всички изисквания и критерии в България и по света относно регулации.

Компанията си е поставила като цел да създаде свой крипто токен и служители ѝ месечно да получават дивидент от този токен, да се извършват обмен с валута или най-просто да си пазят и събират токените и така с времето да се повиша количеството им и да стават все по скъпи. Но тази идея е още в зората си.

**Въпрос №4:** Направете анализ на иновационната дейност на предприятието през последните 10 години.

Компанията „Тайбрейк Сълюшънс“ е основана през 30 Май 2017 год. с представител Арман Галустиан Гал, Държава Израел – по търговски регистър,

и тогава започва да оперира като клон на чуждестранен търговец, но изцяло разработките започват през 2014год. Затова, както и по-горе е упоменато, компанията е доста млада и то само на 7 години и за тези години иновационните дейности на компанията не са спрели да се развиват, а наобратно ръстът на иновации и дейности само се трупа и не се вижда поне за момента в близкото бъдеще предприятието да се окаже в застои.

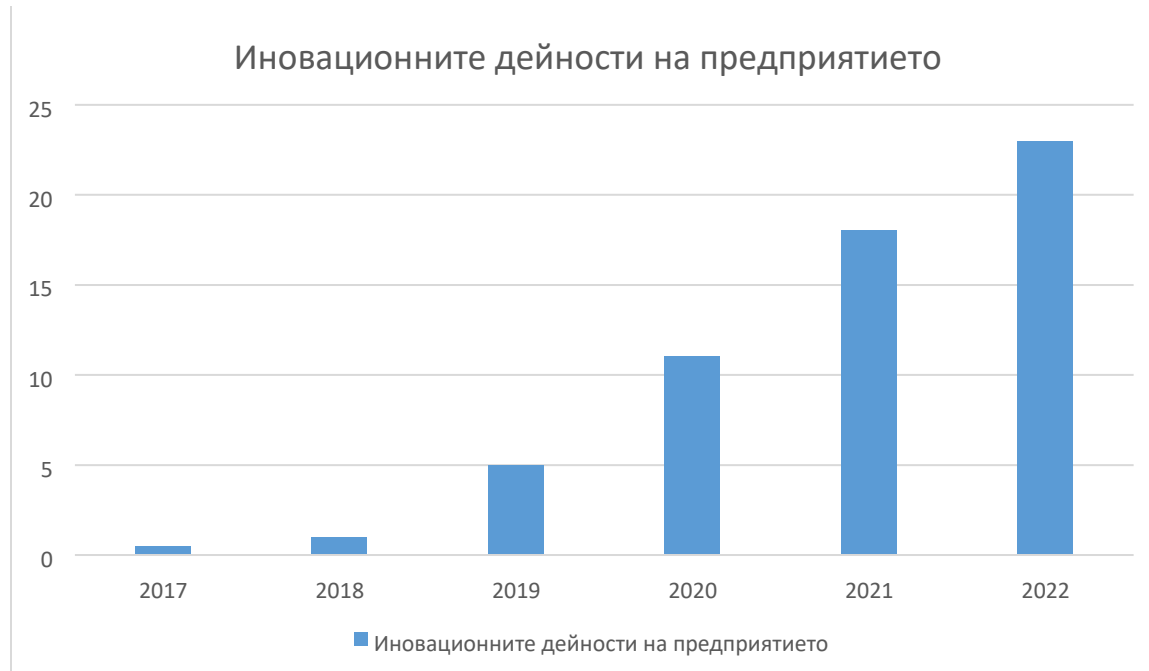


Таблица 1 Графично представяне на разтежа на иновациите в предприятието и неговото развитие.

През ранните си години от 2017год, компанията все още придобиваше популярност и трупаеше множество контакти и се разширяваше. Започна да бележи ръст, и то сериозен ръст през 2019год, понеже тогава компанията се разшири до толкова, че иновационната дейност на предприятието достигна до цели 10 държави, в които се ползваха продуктите на предприятието, и така компанията отбеляза печалба от 2млн лева.

С началото на 2020 година, и то с КОВИД-19 пандемията, компанията беше изправена, както сподели ръководството „със страх, че бизнеса може да западне“, обаче се оказа точно обратното, точно през тези години се отбеляза

още по-сериозното покачване, защото хората си стояха вкъщи и все повече се сприятеляваха с интернет и тогава беше бумът на акциите и криптовалутите.

И така стигаме до края на 2022 година, в която компанията не е спряла да расте откъм иновации и да се развива във всички аспекти и това ѝ докарва сериозната сума от 120млн лева.

**Въпрос №5:** Какви видове иновации прави/внедрява това предприятие?

Видът иновация, която предприятието прави е именно продуктовата иновация – конкретно софтуерите/услугите, с които разполага. Предприятието е разработило множество софтуери и услуги, които значително са подобрени по отношение на подобните софтуери, които са били на пазара.

Тук се включват и значителните усъвършенствания в техническите характеристики, компонентите и материалите, във вграден софтуер, в степента на удобството при ползване или в някакви други функционални характеристики.

В продуктовата иновация се използва нови знания в технологии , като се основава на нови похвати при употреба или на нови комбинации от вече съществуващи знания или технологии.

Конкретно предприятието направи иновация в сферата на онлайн търгуването, като започна да рекламира своите софтуери и услуги и нещата, които подобри спрямо тези софтуери, които са били на пазара преди това са – бързината, ефективността, допълване на вече съществуващи услуги с нови функции, внедряване на съвсем нови услуги в самите приложения(бутони, интерфейс, графики/charts..). Самият дизайн (UI/UX) представлява неразделна част от разработването и реализацията на продуктовете иновации.

**Въпрос №6:** Разгледайте иновационната стратегия на предприятието. Каква е тя? Има ли и каква е взаимовръзката между иновационната стратегия на предприятието и неговата мисия, визия и ценности?

Иновационната стратегия в дадено предприятие - представлява една от частните стратегии на фирмата и играе ролята на ефективен инструмент, с помощта на който фирмата прилага една или друга от изброените общи стратегии. Различните видове иновации допринасят за формиране на конкурентно предимство на фирмата под формата на уникалност на произвежданите и предлагани продукти и услуги, ниско ниво на разходите и т.н.

По този начин иновационната стратегия определя продуктите, услугите, технологиите и пазарите, а също така и средствата за тяхното развитие, чрез които се постигат или усилват конкурентните предимства, преследвани от общата стратегия на фирмата.

Иновационната стратегия на предприятието е Продуктовата иновация, а именно развитие на продуктите с цел повишаване на качеството, тяхното усъвършенстване, подобряване на дизайна, както и проектиране на продукта в съответствие с изискванията за приложение в целевия сегмент на бизнеса – да отговаря на нуждите на клиентите/търсенето.

Взаимовръзката между иновационната стратегия на предприятието и неговата мисия, визия и ценности съществува, че дори се и усеща, понеже иновационните стратегии на предприятието съвпадат с мисията, визията и ценностите, а това си е един положителен фактор, който заслужава да бъде отметнат. Малко са именно този тип компании, особено на територията на България, където има такава здрава взаимовръзката.



**Въпрос №7:** Какъв е бизнес модела на предприятието? Опишете го?

Бизнес модела, в който предприятието най-вече попада е традиционния бизнес модел, или така нареченият още „Моделът на производителя“. Производителят произвежда продукт и го продава на клиенти на цена, повисока от производствените му разходи.

В случая, как стоят нещата(описано по-горе също), предприятието предлага своите продукти и услуги чрез маркетинг реклами и ги продава на чуждестранни компании, като също така, компаниите закупили си софтуерите и услугите, тези компании започнат да генерират приходи – обвързват се с „Тайбрейк Сълюшънс“ и така компанията получава процент от техните печалби или казано още royalties - правото на текущо използване на този актив.

Като също така, тук е момента и в който трябва да се отбележи също, че тези компании не получават пълен достъп/права над софтуерите, понеже като за пример може да се дадът агентите – на тях са им необходими най-базовите права за да могат да ползват програмите, нужно им е само да могат да комуникират с крайните си клиенти използвайки безопасни линии, емейли, чат сесии, навигиране към сайтовете за депозиране и тн.

Докато на техните мениджъри – на тях им се дават повече права, да виждат повече информация - репорти, да могат да подслушват разговор между агент и клиент, да свалят тези разговори, изцяло ръководене на екип от хора и помагане. Като за всички тези права,лицензи... отговаря само един екип от предприятието, а именно Tech support-a.

**Въпрос №8:** От този анализ представете Вашата оценка за това, как е позиционирано предприятието стратегически на основата на иновациите си? Може да използвате някои от теоретичните рамки като основа за Вашия анализ.

Предприятието е постигнало доста, откъм очакванията, които ръководния екип си бяха поставили за цел. С тази успешно надмината цел ни дава мотива да виждаме и вярваме, че „Тайбрейк Сълюшънс“, я очакват както в близкото така и в среното бъдеще доходоносни години и планове, които имат занапред откъм иновации са доста сериозни.

Оценката ми със сигурост е положителна, не защото работя в предприятието, но защото прекарах и не малко време в компанията и съм свидетел на израстването на компанията и както споделят от ръководния екип, не са само на думи, но най-вече на действия!

Със сигурност за напред предприятието ще попадне и като топ работодател в България, понеже компанията към момента поддържа екип в офиса само до 150 човека. А до тогава текущите служители гонят целите, както своите цели, така и тези на компанията и заедно се работи към едно по-добро развитие за всички страни.

**Въпрос №9:** Как съвременните тенденции в развитието на информационните и комуникационни технологии и дигитализацията влияят върху развитието на иновационната дейност?

В съвременния динамичен свят комуникационните технологии се разглеждат като неразделна част от компютризираните информационни технологии. Те взаимно се допълват и са в процес на непрекъсната интеграция и взаимодействие. Компютрите и комуникациите ще бъдат един от

определящите фактори за просперитета на човешкото общество през близките десетилетия. Предприятието именно и с това се занимава, компютърни програми, предоставя достъп на компаниите-клиенти канали за телекомуникации за връзка с техните крайни клиенти и изцяло дигитализира нещата, вместо клиентите да ходят до дадено място да депозират, а именно - банки.

В следващите години мобилните комуникационни технологии може би ще доминират и в най-висока степен ще се интегрират с приложните направления на компютризираните информационни технологии. През последните години на комуникационния пазар се налага т.нар Интернет-телефония (VoIP – Voice over Internet Protocol) – а в „Тайбрейк Сълюшънс“ има такъв отдел VoIP, който е доста натоварен почти всеки ден – на кратко обяснено отдела се грижи всички международни обаждания да вървят гладко и безпроблемно.

Използваната технология предполага висока степен на мобилност за потребителите, богат избор от допълнителни функции при значително намалени разходи за телефония. За потребители с голям обем на провеждани разговори, включително и вътрешнофирмени разговори, се предлагат и разнообразни решения, с IP базирани учрежденски телефонни централи (IP PBX). Използването на IP PBX позволява значително повишение на комуникационната ефективност на фирмите потребители. И с това, предприятието се е погрижило да си осигури дигитализация, както за днес, така и за в бъдещо и да доразвива заедно с отдела VoIP своите комуникационни технологии.

Докато откъм информационните технологии растът с прекалено бързи темпове. Преди години самият Бил Гейтс казваше, че информационната технология се развива на всеки 8 месеца, докато към днешна дата, нещата не стоят по този начин, всеки ден изкуственият интелект се развива и доразвива и така вече срокът не е повече от половин година, а седмици. Предприятието

пред нищо не изостава откъм информационните и комуналните технологии, даже наобратно ги задминава.

**Въпрос №10:** Какво бихте предложили на ръководството на предприятието като насоки за неговото бъдещо развитие?

Препоръките, които ми се иска да предложа на ръководството на предприятието „Тайбрейк Сълюшънс“ е да говорим за лична и екипна ефективност – обучения. Освен външни обучения, сами да разработваме вътрешни продуктови трейнинги и такива за усъвършенстване на комуникационни умения, обратна връзка и ефективно управление на времето.

Да има по-голямо сполотяване на екипите, понеже в компанията начинът едни отдели работят дистанционно, докато други в офиса и така се оказва накрая, че някои от колегите даже не са се виждали. А работата в екип си е необходима и така се гарантира едно добро бъдещо развитие. Повече екипни събирания.

Също така едно сериозно предложение, което бих искал да представя пред ръководството, е именно да рекламира своите продукти и услуги в съседна Турция, а именно защото страната е много добре дигитално развита и хората там са активни трейдъри и се интересуват от дигитализации и онлайн търгуване. Има физически тип магазин, където можеш да отидеш и да депозираш във всяка една крипто валута, индекси, акции и тн.

# Използвана литература

1. Информация, споделена от компанията „Тайбрейк Сълюшънс“
2. Търгоски регистър ЕИК 204615369
3. <https://dev.bg/company/tiebreak-solutions/>
4. <https://papagal.bg/eik/204615369/0bb5>