|  |  |
| --- | --- |
|  | ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ВАРНА  ФАКУЛТЕТ ИНФОРМАТИКА  КАТЕДРА ИНФОРМАТИКА |

**JJ**

**enhancing the supply chains in a manufacturing enterprise by employing cloud-based customer order management system**

**ДИСЕРТАЦИЯ**

за присъждане на образователна и научна степен „доктор” по докторска програма   
„Приложение на изчислителната техника в икономиката”

**Научен ръководител:** доц. д.н. Павел Петров

ВАРНА

2024

[1. Intoduction 4](#_Toc139104530)

[1.1. Statement of the Problem 4](#_Toc139104531)

[1.2. Purpose of the Study 6](#_Toc139104532)

[1.3. Research Objectives (Questions/Hypotheses) 8](#_Toc139104533)

[1.4. Significance of the Study 12](#_Toc139104534)

[1.5. Research Design 14](#_Toc139104535)

[1.6. Study Organization 17](#_Toc139104536)

[2. Challenges of Information Provision in Managing Customer Orders within Supply Chains and ERP in Manufacturing Enterprises Using Cloud-Based Systems 19](#_Toc139104537)

[1.1. Conceptual Framework of ERP and Supply Chain Management 19](#_Toc139104538)

[1.1.1. Order Management 19](#_Toc139104539)

[1.1.1. Specifics of order and supply chain management in a manufacturing company 20](#_Toc139104540)

[1.1.1. Logistics 31](#_Toc139104541)

[1.2. SAP SD 37](#_Toc139104542)

[Customer service 40](#_Toc139104543)

[Customer satisfaction 41](#_Toc139104544)

[Глава 2. Софтуерна система за управление на производството на софтуер в технологични стартиращи компании 44](#_Toc139104545)

[2.1. Концептуален модел на софтуерната система 44](#_Toc139104546)

[2.1.1. Основни бизнес процеси и дейности при системата за разработка, поддръжка и съпровождане на софтуер 44](#_Toc139104547)

[2.1.2. Информационно бизнес моделиране на системата 50](#_Toc139104548)

[2.1.3. Възможности за усъвършенстване на информационната база 62](#_Toc139104549)

[2.2. Логически модел на системата 68](#_Toc139104550)

[2.2.1. Диаграми на класове, реализиращи бизнес същностите 68](#_Toc139104551)

[2.2.2. Диаграма на бизнес сценарии за взаимодействие със системата 70](#_Toc139104552)

[2.2.3. Разположение на компонентите на системата по слоеве и насоки за изработка на работни продукти 73](#_Toc139104553)

[2.3. Функционалност и потребителски интерфейс 77](#_Toc139104554)

[Глава 3. Изграждане и използване на системата за управление разработката на софтуер във фирма БитПайъниърс Блек Сии ООД 85](#_Toc139104555)

[3.1. Организация на дейността на фирма БитПайъниърс Блек Сии ООД 85](#_Toc139104556)

[3.2. Организационни аспекти при реализация и експлоатация на системата 89](#_Toc139104557)

[3.2.1. План за реализация и внедряване на системата 89](#_Toc139104558)

[3.2.2. Особености при експлоатация 99](#_Toc139104559)

[3.3. Физическа реализация на системата 104](#_Toc139104560)

[3.3.1. Избор на технологични средства за реализация на системата 104](#_Toc139104561)

[3.3.2. Инструментариум за управление на разработването на системата 107](#_Toc139104562)

[3.3.3. Възможности за използване на виртуални инструментални средства 110](#_Toc139104563)

[Заключение 124](#_Toc139104564)

[Използвана литература 127](#_Toc139104565)

[Списък с публикации по темата на дисертационния труд 138](#_Toc139104566)

[Справка за приносните моменти 139](#_Toc139104567)

# Intoduction

This study investigates the impact of cloud-based customer order management systems (COMS) on enhancing manufacturing organizations' enterprise resource planning (ERP) and supply chain management (SCM) capabilities. The use of cloud-based COMS emerges as a promising solution for the efficient, real-time, and adaptable administration of manufacturing companies' supply chains as they continue to pursue technological solutions. These systems can be integrated with enterprise resource planning systems to provide enhanced coordination, real-time monitoring, and efficient order management. Combining quantitative data from a survey of manufacturing companies with qualitative data from case studies, the research employed a mixed-methods approach. The results demonstrated a significant increase in the supply chain operations' efficiency, elasticity, and adaptability, particularly in order monitoring, inventory management, and demand forecasting. In addition, it was discovered that the integration of cloud-based COMS with ERP systems improved data visibility and decision-making processes. The study concludes that cloud-based COMS can be an effective instrument for manufacturing organizations seeking to optimize ERP and SCM capabilities. There are recommendations for future implementation and research. The findings have applications for manufacturing companies, software developers, and policymakers.

## Statement of the Problem

The success of manufacturing businesses is dependent on the efficient and effective administration of supply chains in a constantly changing business environment. The recent digital revolution presents unprecedented opportunities for supply chain integration and optimization. This study seeks to determine whether a cloud-based customer order management system has the potential to improve the supply chains of a manufacturing enterprise.When administering customer orders, the provision of information is the first area of emphasis. For order management, accurate, expeditious, and easily accessible data is crucial. However, current systems are frequently fragmented and incompatible. This situation restricts the scope of real-time analysis, prediction, and optimization, thereby impeding business performance and decision-making. Understanding the fundamentals of enterprise resource planning (ERP) systems and supply chain management (SCM), as well as their specific applications in a manufacturing company, will provide insight into their current limitations and latent potential.The transition towards digitization presents both opportunities and obstacles. With their ubiquitous availability, scalability, and cost-effectiveness, cloud-based systems have become an attractive option for administering complex business processes. However, the transition is not simple and presents obstacles such as data security concerns, the potential loss of control over business processes, and the complexity of reorganizing existing systems. Consequently, it is necessary to investigate the characteristics of cloud-based systems and the application of domain-driven design to manage business complexity.Lastly, manufacturing companies encounter unique challenges when it comes to managing customer orders. Due to the sensitivity and strategic value of order data, cybersecurity and data protection issues are of the utmost importance. In addition, the manufacturing industry confronts industry-specific challenges, including highly variable demand, production lead times, inventory management, and logistical coordination. The study will investigate these obstacles and how cloud-based order management systems can overcome them.In conclusion, the purpose of this study is to gain a deeper understanding of how a cloud-based customer order management system can improve the supply chain of a manufacturing company. It seeks to identify the advantages and disadvantages of implementing this technology and to provide practical recommendations for manufacturing firms seeking to innovate their supply chain and order management systems. The theoretical foundations of ERP, SCM, cloud computing, domain-driven design, and manufacturing operations management will guide the research. The findings may contribute to supply chain management, manufacturing, and information systems theory and practice.

Despite the increasing importance and reliance on supply chain management (SCM) and Enterprise Resource Planning (ERP) systems in the manufacturing sector, many organizations still grapple with significant challenges such as inefficiencies, lack of real-time visibility, limited scalability, and issues of integration with other business processes. These challenges often result in decreased productivity, increased operational costs, and inferior customer service. The advent of cloud technology presents a promising avenue to address these challenges. Cloud-based customer order management systems (COMS) are gaining recognition for their potential to enhance ERP and SCM capabilities by offering scalable, flexible, and real-time solutions. These systems have the potential to transform how orders are managed, from the time a customer submits an order, through the manufacturing process, to the delivery of the final product. They also offer the possibility of seamless integration with ERP systems, providing an efficient, all-encompassing solution for managing key business functions. However, despite the apparent potential of cloud-based COMS, their effectiveness in enhancing ERP and SCM capabilities within manufacturing organizations remains under-researched. There is a lack of empirical evidence on how these systems can be successfully implemented and integrated with existing ERP systems, and how they can contribute to improving supply chain processes and overall business performance. This research, therefore, aims to fill this gap in the literature, providing insights on the benefits and potential challenges of implementing cloud-based COMS in manufacturing organizations.

## Purpose of the Study

The purpose of this research is to explore the potential of cloud-based customer order management systems (COMS) to enhance Enterprise Resource Planning (ERP) and supply chain management (SCM) capabilities within manufacturing organizations.

Specifically, this study aims to:

Evaluate the effectiveness of cloud-based COMS in improving operational efficiency, enhancing real-time visibility, and providing scalability in the context of supply chain management.

Investigate the integration of cloud-based COMS with existing ERP systems and understand the potential benefits and challenges associated with this integration.

Examine how the implementation of cloud-based COMS influences key SCM processes such as order tracking, inventory management, demand forecasting, and customer service.

Provide insights on the role of cloud-based COMS in supporting decision-making processes within manufacturing organizations, particularly in the areas of supply chain management and resource planning.

Offer recommendations for manufacturing organizations considering the adoption of cloud-based COMS, as well as for developers designing these systems to ensure they meet the unique needs of this sector.

The ultimate goal is to contribute to the existing body of knowledge and provide actionable insights to manufacturing enterprises and technology providers to optimize the adoption and use of cloud-based COMS to achieve better ERP and SCM outcomes.

The primary objective of this study is to investigate how a cloud-based customer order management system can improve supply chains in a manufacturing enterprise. With the ever-increasing complexity of managing customer orders and the rapid advancement of technology, it is essential to comprehend how modern enterprises can transform their supply chain operations by leveraging cloud technology. The investigation attempts to accomplish the following aims:Assess the advantages and disadvantages of providing information when administering customer orders. This entails a comprehensive examination of the conceptual framework of enterprise resource planning (ERP) and supply chain management (SCM), with an emphasis on order and supply chain management particulars in a manufacturing company. In addition, the fundamentals and characteristics of ERP systems will be analyzed to determine their potential for enhancing supply chain operations.Analyze the opportunities and challenges presented by the digitization of management processes using cloud technologies. This necessitates an analysis of the characteristics of cloud-based systems, such as their adaptability, scalability, and security. The study will also investigate how domain-driven design can be utilized to address business complexity, thereby enhancing knowledge of how digital transformation can optimize manufacturing operations.Analyze the advantages and disadvantages of administering customer orders in a manufacturing company. This involves analyzing cybersecurity and data protection issues that arise in the context of cloud computing and digital information exchange. In addition to identifying and analyzing the specific challenges that manufacturing organizations face, such as fluctuating demand, production scheduling, inventory management, and logistical coordination, the study will also identify and analyze the specific obstacles that manufacturing organizations face.In addition to the aforementioned, the study will aim to provide practical recommendations and solutions to help manufacturing enterprises surmount the identified obstacles. This research aims not only to contribute to academic knowledge in the disciplines of supply chain management, cloud computing, and manufacturing but also to provide practitioners seeking to optimize their operations and enhance their market competitiveness with valuable insights.

## Research Objectives (Questions/Hypotheses)

Research Objectives:

To evaluate the impact of cloud-based customer order management systems (COMS) on the efficiency of supply chain management (SCM) in a manufacturing organization.

To explore how cloud-based COMS can enhance the functionalities of Enterprise Resource Planning (ERP) systems.

To investigate the challenges faced by manufacturing organizations during the integration of cloud-based COMS with existing ERP and SCM systems.

To understand the potential of cloud-based COMS in improving real-time order tracking, inventory management, and demand forecasting.

To assess the role of cloud-based COMS in decision-making processes related to SCM and ERP.

Research Questions:

How does the implementation of cloud-based COMS affect the efficiency of SCM in a manufacturing organization?

In what ways can cloud-based COMS enhance the functionalities of ERP systems in a manufacturing context?

What challenges do manufacturing organizations face during the integration of cloud-based COMS with existing ERP and SCM systems?

How can cloud-based COMS improve real-time order tracking, inventory management, and demand forecasting in manufacturing organizations?

What role does cloud-based COMS play in decision-making processes related to SCM and ERP?

Research Hypotheses:

H1: The implementation of cloud-based COMS significantly improves the efficiency of SCM in a manufacturing organization.

H2: The use of cloud-based COMS enhances the functionalities of ERP systems within a manufacturing context.

H3: Manufacturing organizations face significant challenges during the integration of cloud-based COMS with existing ERP and SCM systems.

H4: The adoption of cloud-based COMS can significantly improve real-time order tracking, inventory management, and demand forecasting in manufacturing organizations.

H5: Cloud-based COMS plays a significant role in decision-making processes related to SCM and ERP.

This study aims to understand the impact of implementing a cloud-based customer order management system on the supply chain of a manufacturing enterprise. To meet this goal, the following research objectives have been established:

Investigate the role of ERP and SCM in managing customer orders within a manufacturing company:

1.1. Understand the specifics of order and supply chain management in a manufacturing company.

1.2. Analyze the characteristics and fundamentals of enterprise resource planning systems in such a context.

Research Questions for Objective 1:

Q1. How does the current ERP and SCM system handle the complexities of order and supply chain management in a manufacturing company?

Q2. What are the fundamental characteristics of ERP systems that affect their efficacy in a manufacturing enterprise?

Examine the potential opportunities and challenges of digitizing the management process using cloud technologies:

2.1. Evaluate the characteristics of cloud-based systems relevant to supply chain operations.

2.2. Assess the feasibility and impact of using domain-driven design to tackle business complexity.

Research Questions for Objective 2:

Q3. What are the unique characteristics of cloud-based systems that can be leveraged for improving supply chain operations?

Q4. How can domain-driven design help tackle the complexity of digitizing the management process?

Explore the opportunities and challenges in managing customer orders within a manufacturing company with a cloud-based system:

3.1. Identify cybersecurity and data protection concerns specific to the manufacturing industry.

3.2. Understand the unique challenges that manufacturing organizations face and how a cloud-based system might address them.

Research Questions for Objective 3:

Q5. What are the potential cybersecurity and data protection issues arising from implementing a cloud-based customer order management system?

Q6. What are the specific challenges faced by manufacturing organizations in managing customer orders and how could a cloud-based system help overcome these?

Research Hypotheses:

H1: Implementing a cloud-based customer order management system can significantly enhance the supply chain efficiency in a manufacturing enterprise.

H2: The benefits of digitizing the management process using cloud technologies outweigh the potential challenges and risks in a manufacturing setting.

H3: Domain-driven design effectively addresses the complexity associated with the digitization of the supply chain and customer order management process.

## Significance of the Study

The adoption of cloud-based customer order management systems (COMS) has the potential to significantly improve operations within manufacturing organizations, particularly in the areas of Enterprise Resource Planning (ERP) and supply chain management (SCM). Yet, empirical studies exploring this potential and offering practical guidance are still scarce. Thus, this research aims to bridge this gap, and its significance lies in multiple dimensions:

Academic Contribution: This study enriches the body of knowledge around the application of cloud technologies in the manufacturing sector. It extends existing literature on ERP and SCM by integrating the concept of cloud-based COMS and offers insights into the benefits and challenges of this integration.

Practical Implications for Industry: The research findings can guide manufacturing organizations in their decision-making processes regarding the adoption of cloud-based COMS. It can provide them with a better understanding of how these systems can enhance ERP and SCM capabilities, improve operational efficiency, and address common challenges in these areas.

Implications for Technology Providers: The insights from this study can help technology providers (COMS, ERP, and SCM solution providers) better understand the needs and challenges of manufacturing organizations. It can guide them in improving their systems, ensuring they are user-friendly, and can be seamlessly integrated with other business systems.

Policy Implications: The study may also influence policy-making, particularly in encouraging the adoption of digital solutions in manufacturing. It provides empirical evidence on the benefits of cloud-based technologies, which can be used by policymakers to support the digital transformation of the industry.

Future Research: By highlighting the impacts and challenges of implementing cloud-based COMS in manufacturing organizations, this study opens new avenues for future research. These may include exploring the factors influencing the successful implementation of such systems, their long-term impacts, or the role of factors such as organizational culture and employee training in their effective use.

The findings of this study have the potential to contribute significantly to both theory and practice in the context of manufacturing, ERP, SCM, and information technology. (3 бр.).

This study examines the role of cloud-based customer order management systems in enhancing manufacturing operations, which is of great significance in the rapidly evolving field of manufacturing supply chain management. This study's significance can be regarded from numerous perspectives:Academic Significance: This study will contribute to the literature on manufacturing environments, supply chain management, ERP, cloud computing, domain-driven design, and cybersecurity. It is anticipated that the study will provide valuable insights into the applications, challenges, and benefits of deploying cloud-based systems for order management, thereby enriching academic discourse in these areas.Importance to Industry: This study will provide a comprehensive analysis of implementing a cloud-based customer order management system for manufacturing companies seeking to improve their supply chain efficiency. By analyzing opportunities and obstacles, as well as delineating specific issues such as cybersecurity, the research will provide actionable and applicable insights that can inform the decision-making processes of these organizations.Importance of Technology: As the technological landscape continues to evolve at a rapid pace, it is crucial to comprehend the impact of newer technologies on traditional business processes. This study will contribute to the field of digital transformation by shedding light on how cloud-based systems and domain-driven design can revolutionize the way manufacturing enterprises manage their supply chains and order management.By examining the data protection and cybersecurity issues associated with cloud-based customer order management systems, this study can contribute to policy-making efforts. Utilizing the findings of this study, policymakers can develop regulatory frameworks that guarantee the secure and responsible use of cloud technologies in the manufacturing sector.The findings of this research could be of use to a diverse range of parties, including academics, industry professionals, technology developers, and policymakers. In the domain of digital transformation in manufacturing and supply chain management, this study could serve as a basis for future research and exploration.

## Research Design

The research will combine quantitative and qualitative data to provide a comprehensive analysis of the research objectives. This design will facilitate a more nuanced understanding of the topic by integrating statistical data with contextually rich insights.Literature Review: The study will commence with a thorough review of the existing literature on ERP and SCM, the characteristics of cloud-based systems, domain-driven design, and the difficulties of managing customer orders. The literature review will assist in contextualizing the research and defining its theoretical foundation.Quantitative Research: The research will administer a survey to manufacturing supply chain managers and IT professionals who have implemented or are contemplating implementing cloud-based customer order management systems. The survey will collect information regarding the respondents' experiences, perceived benefits, encountered challenges, and overall satisfaction. This information will be statistically analyzed to identify patterns, correlations, and noteworthy findings.To conduct qualitative research, in-depth interviews will be conducted with survey respondents with practical experience implementing such systems. The interviews will capture rich details that quantitative data may not reveal. Specifics of order and supply chain management in manufacturing companies, opportunities and challenges of digitization utilizing cloud technologies, as well as data protection and cybersecurity concerns, will be discussed.The study will also include an examination of one or more manufacturing companies that have implemented cloud-based customer order management systems successfully. The analysis of the case study will provide real-world examples of how such systems can improve supply chains and the potential implementation challenges.Analyse des données: The survey, interview, and case study data will be analyzed systematically using appropriate statistical and thematic analysis techniques. The quantitative data will be analyzed using statistical software to identify patterns and verify hypotheses, whereas the qualitative data will be analyzed thematically to identify central themes, patterns, and insights.Synthesis and Recommendations: Finally, the study will provide a comprehensive understanding of the topic by synthesizing all the findings. The research will conclude with a set of actionable suggestions for manufacturing companies contemplating the adoption of cloud-based customer order management systems.The mixed-methods approach of this research, as well as the thoroughness of each step, will ensure the reliability and validity of the study, thereby providing robust and comprehensive insights into the enhancement of supply chains in a manufacturing enterprise through the use of a cloud-based customer order management system.

---

The proposed research adopts a mixed-methods approach, integrating both quantitative and qualitative research methods to provide a comprehensive understanding of the topic. The mixed-methods approach allows for the triangulation of data, which strengthens the validity and reliability of the research findings.

Quantitative Research: A survey will be used as the primary quantitative research method. The target population for the survey will be managers and executives in manufacturing organizations who have implemented or are planning to implement cloud-based customer order management systems (COMS). The survey will collect data on various metrics related to ERP and SCM performance before and after the implementation of cloud-based COMS. Statistical analysis will be performed on the collected data to answer the research questions and test the hypotheses.

Qualitative Research: The qualitative component of the research will involve conducting case studies of selected manufacturing organizations that have implemented cloud-based COMS. Data will be collected through interviews with key stakeholders, observation, and document analysis. The case studies will provide an in-depth understanding of the implementation process, the challenges encountered, the strategies used to overcome these challenges, and the perceived impacts on ERP and SCM capabilities.

The mixed-methods approach will provide a more holistic understanding of the research topic. The quantitative data will provide generalizable results and statistical evidence on the impacts of cloud-based COMS on ERP and SCM capabilities, while the qualitative data will provide rich, contextual insights into the practical aspects of implementing such systems in manufacturing organizations.

This research design is flexible and can be modified based on practical considerations such as resource availability and the accessibility of the target population. The design also takes into account ethical considerations to ensure the research is conducted in a manner that respects the rights and privacy of the participants.

## Study Organization

The research will be organized into several key stages, each designed to systematically investigate the impact of cloud-based customer order management systems (COMS) on enhancing Enterprise Resource Planning (ERP) and supply chain management (SCM) capabilities within manufacturing organizations.

Literature Review and Theoretical Framework Development: The first stage of the research will involve an extensive review of existing literature on ERP, SCM, cloud-based systems, and COMS, as well as their applications in the manufacturing industry. This review will help to identify gaps in current knowledge and develop a robust theoretical framework for the study.

Research Design and Instrument Development: Once the theoretical framework is established, the next stage will involve developing the research design, including the quantitative survey and qualitative interview guides. The instruments will be pilot tested and refined as necessary to ensure they effectively capture the needed data.

Data Collection: The data collection stage will involve distributing the survey to the target population and conducting the case study interviews. Efforts will be made to ensure a diverse range of participants to increase the generalizability of the findings.

Data Analysis: The collected data will be systematically analyzed. Quantitative data will be statistically analyzed using appropriate software, while qualitative data will be analyzed using content analysis to identify key themes and patterns.

Findings and Discussion: The results of the data analysis will be presented in a clear and organized manner. The findings will be discussed in relation to the research questions, existing literature, and the theoretical framework.

Conclusion and Recommendations: The final stage will involve drawing conclusions based on the findings and making recommendations for manufacturing organizations, technology providers, and future research.

Throughout each stage of the research, ethical considerations will be given priority to ensure the study is conducted in a manner that respects the rights, confidentiality, and privacy of the participants. Regular progress reports will be made to monitor the research's progress and make necessary adjustments to the plan.

This study's organization ensures a systematic and rigorous approach to exploring the research question, thereby enhancing the validity and reliability of the findings.

# 2. Challenges of Information Provision in Managing Customer Orders within Supply Chains and ERP in Manufacturing Enterprises Using Cloud-Based Systems

Incorporating cloud-based systems into the administration of customer orders has altered the operational dynamics of manufacturing organizations. These systems are bridging the divide between supply chain and enterprise resource planning (ERP) functions, allowing for seamless order monitoring, data accessibility, and enhanced customer service. Nevertheless, this digital transformation is not devoid of obstacles, especially in the domain of information provision.

## 1.1. Conceptual Framework of ERP and Supply Chain Management

Logistics -> supply chain -> customer service

[Fundamentals of Logistics, Supply Chain & Customer Service (udemy.com)](https://heidelbergmaterials.udemy.com/course/build-award-winning-customer-service/learn/lecture/15668422#overview)

Popular topics -> Supply Chain /

Inventory Management

Warehouse Management

Logistics Management

Python

Supply Chain Analytics

SAP SD

Procurement

Customer Service

Inventory Control

Risk Management

Strategic Planning

### 1.1.1. Order Management

The management process involves prospecting a potential client, conducting financial diligence, assessing credit, credibility, and credit score, negotiating with the client and US team, and finalizing a contract. Order management consists of opportunity credit rating, credit score, and contract. Legal teams may be involved in drafting the contract.

Opportunity occurs through discussions and negotiations with prospective clients, including through affiliates, websites, and marketing. Business partners handle proposals, negotiate terms, and finalize contracts. Leasing is calculated based on monthly recurring revenue and one-time fees. Master setups are covered in subsequent sessions.

Contracts are formal agreements containing terms and conditions for business engagement between parties. They cover payment terms, intellectual property, and limited liability. In disputes, the terms and MSE prevail. Purchase orders are sales documents with specific details. Contracts exist for purchase of goods, effort, fixed price, and transaction-based contracts. Significant clauses include fees, reimbursements, termination levels, penalties, quality of deliverables, dispute handling, service levels, uptime, audits, warranty retention, and insurance.

### 1.1.1. Specifics of order and supply chain management in a manufacturing company

The job of a Supply Chain is to

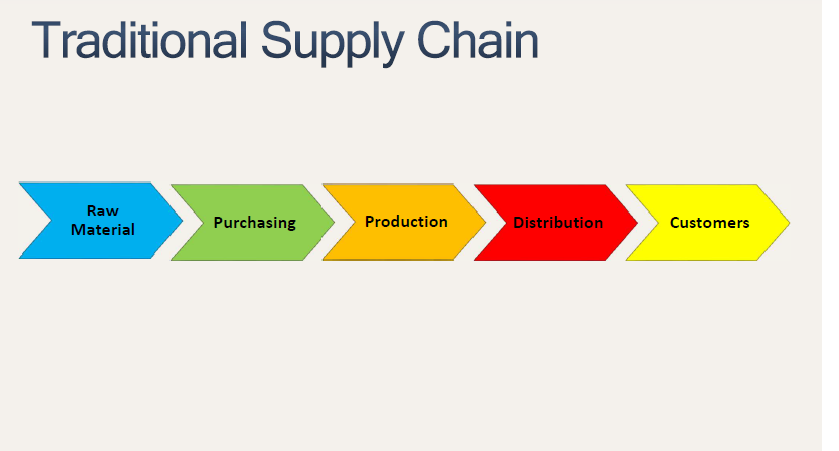
get the “right product, to the

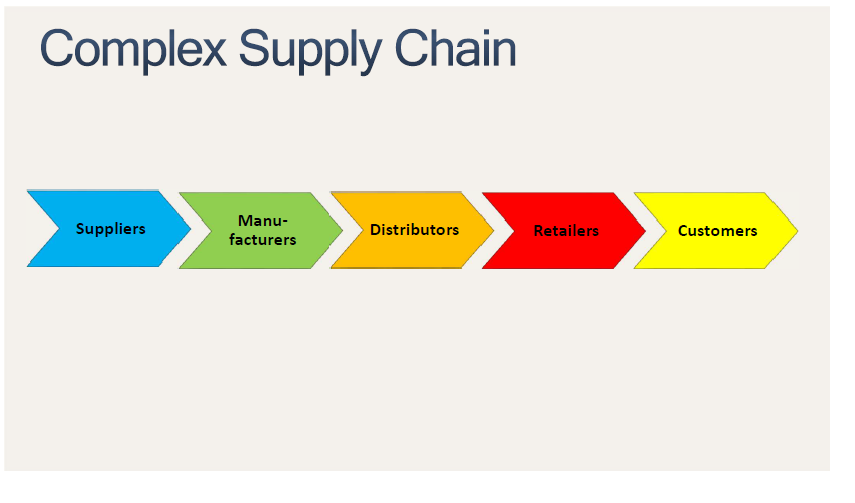
right customer, at the right time,

at the right place, in the right

quantity, in the right condition

and at the right cost.”.





Demand:

Refers to the need for a particular

item, product, component or

service.

Types of Demand

* Independent
* Dependent

Understanding the behavior of

demand becomes a step in being able

to predict it.

• Trend

• Random Fluctuations

• Seasonal Fluctuations

• Cyclical

Forcasting technologies:

• Moving Average

• Weighted Average

• Exponential Smoothing

• Naive

• Expert Opinion

• Management Estimate

• Focus Group

• Survey

QUANTITATIVE vs. QUALITATIVE

Forecasting error

Managing the accuracy of a

forecast requires minimizing the

errors between the actual demand

and the forecasted demand.

• Cumulative Sum of Error

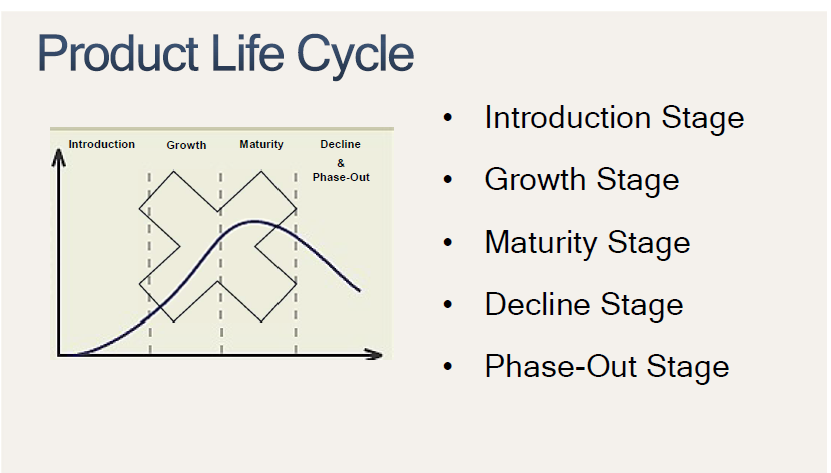
• Mean Square Root

• Mean Absolute Deviation

• Mean Absolute Percent Error

Manufacturing:

Manufacturing is the conversion of raw materials into a finished product, with the main goal of creating value for producers and customers. This process incurs costs of materials, labor, and overhead, resulting in profit. Manufacturing is an essential part of any society's economy, and efficiently producing goods and services improves the standard of living. There are various manufacturing environments, such as ITO engineered to order, MTO manufacture to order, ATL Assemble to order, and MTS manufacturer to stock. Each strategy has its own advantages and disadvantages, but all aim to create value for both the customer and the company. By implementing these strategies, companies can improve the quality and delivery of their products, ultimately benefiting both the customer and the company.



The product life cycle is a bell-shaped curve with five stages: introduction, growth, maturity, decline, and phase out. The introduction stage involves high advertising and promotions, high design and manufacturing costs, and high prices. The product moves into the growth stage, where production increases and costs decrease due to higher manufacturing volumes. Competition begins as others replicate their versions, leading to competing items. The maturity stage is when the product is well established and well-established.

The decline stage occurs when sales decline and profits decrease, and manufacturers introduce variations to stimulate demand and lower costs. The phase out stage occurs when production ends, and support may continue or be outsourced. The timeline of the lifecycle varies depending on the product, consumer needs, and the availability of newer innovations. As manufacturers, it is crucial to understand where products exist on the curve and make decisions accordingly. Ideally, a company should have products evenly spread across all stages, with product introduction being an ongoing activity to drive future growth. Maximizing mature products to increase profits and recognizing decline products to make decisions on when to phase them out.

choosing the manufacturing environment

• Project

• Intermittent

• Cell

• Product

• Linear or Repetitive

• Continuous

When selecting a manufacturing environment, there are several layouts that support the environment. The project layout is a fixed position layout used for large, complex products that are manufactured on-site, using unique tasks and a steady flow of materials. This layout is associated with an engineer to order (ITO) environment, while the intermittent layout is a functional layout that groups similar equipment in work centers. This layout is used by manufacturing companies that produce various products in low to medium volumes, with equipment that can be used for multiple products.

The cell layout is a linear flow layout where equipment and workers are arranged in a linear flow, with each cell having its own dedicated equipment and workers. This layout is mainly used for MTO manufactured to order or ATL assembled to order environments. The product layout is a flow layout, dealing with products moving through equipment at a constant rate and high volume. There are two types of flow layouts: linear or repetitive flow layout, which is specialized for a specific product and involves high investment and upfront financial commitment, and continuous flow layout, which is used for liquids, powders, and chemicals. These layouts are essential for manufacturing products moving at high volumes and require significant investment and upfront financial commitment.

a customer's need

• Cost

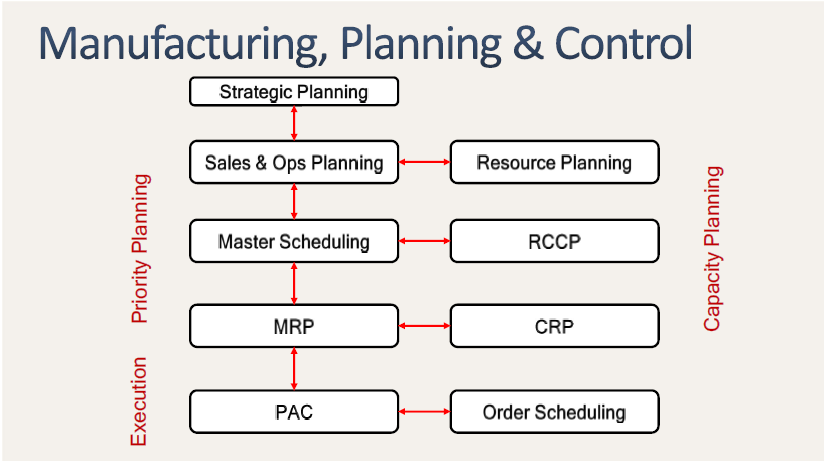
• Quality

• Speed

• Dependability

• Flexibility

In today's competitive world, customer expectations are high, and manufacturing plans should focus on meeting or exceeding these expectations. These expectations can be summarized as cost, quality, speed, dependability, and flexibility. Customers seek value in their products or services, and these expectations can be summarized as cost, dependent city, and flexibility. These performance objectives are considered order winners, causing customers to choose your product over competitors. Achieving excellence in one or more of these characteristics is a competitive advantage, and a company must decide where it wants to be in the market.



Sales and operations planning is a crucial aspect of a company's strategic planning, which outlines the products, customers, and markets it will manufacture for the next 3 to 5 years. This planning stage involves developing a production plan, setting a production rate, and establishing the overall level of manufacturing output at the product family level. Resource requirements planning checks the resources needed to support the production plan, determining the need for long-lead resources such as hiring people, buying new machines, and expanding facilities. The master scheduling stage feeds data into the master production schedule (NPS), which breaks down data at the product family level to the end item level. The rough cut capacity planning (R CCP) checks the resources needed to support the master production schedule, determining the need for capacity at the end item level. The MP is created at the master scheduling stage and feeds data into material requirements planning (MRP), which bridges the NPS and production activities on the shop floor.

Capacity requirements planning checks the feasibility of the material requirements plan, determining the amount of labor and equipment needed to support production requirements. The execution stage, production activity control or pack, executes the master production schedule and material requirements plan, ensuring optimal resource use and customer service.

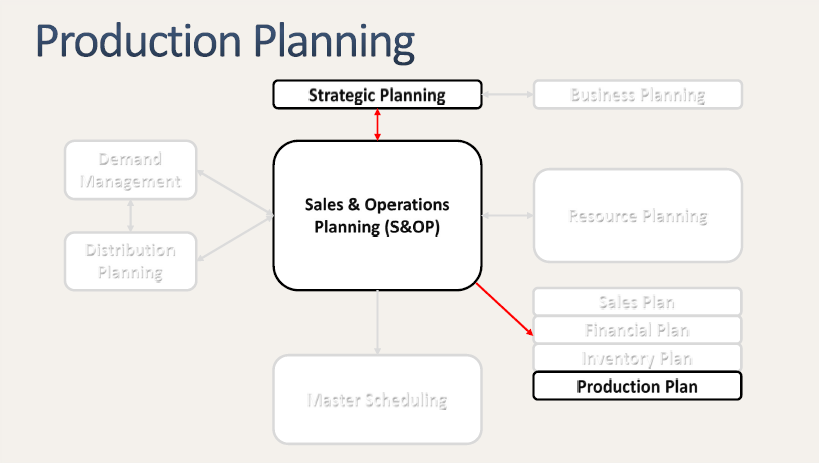
Product planning:

Is a process in a manufacturing business

that establishes a production rate,

typically monthly, for a family of parts

over a 12 to 36 month planning horizon.



Resourse requriment planning:

• Is a check on resources needed to

support the Production Plan.

• Deals with capacity at the product

family level and determines the need

for long-lead resources.

#### best practices

Manage Risk

In a supply chain, managing your risk is crucial for achieving business objectives. Risks can come in various forms, such as late delivery dates, quality issues, hazards, dangers, or lawsuits. To prevent and prepare for unknown risks, identify all known and internal risks, create a risk register, assess each risk, assign a probability of its occurrence and impact, and determine the priority of each risk. Add the probability, impact, and risk rating to the risk register against each risk. Develop a risk response plan, assigning an owner and ensuring approval and funding for the response.

Monitor the response plan and update it as needed. Ideally, eliminate all risks that may not always be possible, and minimize their impact if possible. By taking these steps, you can protect your supply chain and ensure smooth operations.

Accreditations & Certifications

[Supply Chain: Planning of Resources & Detailed Scheduling (udemy.com)](https://heidelbergmaterials.udemy.com/course/supply-chain-planning-of-resources-detailed-scheduling/learn/lecture/7900542#overview)

Maintaining a certification and adhering to industry-recognized standards, such as **ISO**, can establish credibility and set a company apart from competitors. These standards cover various industries, including quality, environment, social responsibility, and risk. Displaying certifications on websites and vehicles can provide a competitive advantage.

Supply Chain Metrics

Metrics are crucial for measuring performance and making improvements. There are three categories: customer-focused, financial, and operational. Customer-focused metrics focus on delivering a perfect order, speed of performance, and flexibility. Financial metrics, such as profit cost and inventory, help control costs and drive cost reductions. Operational metrics measure day-to-day operations, including quality, productivity, and asset management.

Quality metrics track manufacturing defects, returns, warranty issues, and paperwork accuracy. Productivity metrics measure output versus input, and asset management metrics measure inventory usage. Obsolete inventory can be managed by reviewing ordering or purchasing policies and making necessary changes.

Continuous improvement

Continuous improvement involves continuous efforts to improve processes and products, leading to improved customer satisfaction and long-term success. Companies invest in ongoing improvements, with potential savings outweighing costs. Benchmarking, competitive or best in class, helps set goals and targets.

Winner strategy

Order winners are characteristics that attract customers, offering affordability, quality, and speed. To excel, businesses can employ lean or agile strategies, focusing on efficiency and flexibility. Balancing these expectations is crucial, as competition may also be focusing on similar aspects.

[Supply Chain Fundamentals : Logistic & Transportation (udemy.com)](https://heidelbergmaterials.udemy.com/course/supply-chain-fundamentals-logistic-transport/learn/lecture/21257648#overview)

### Logistics

The order fulfillment process involves several steps, including checking inventory, processing the order, preparing paperwork, and delivering the order. This process impacts various business functions, including accounting, warehouse, transportation, production, and finance. To ensure smooth order fulfillment, business owners and managers should order what they need, know the seller, suppliers, and plan ahead. Rush orders can be more expensive and cause more headaches, so it's important to understand their process. Studying alternatives to current suppliers, considering the environment, and planning ahead can help minimize inventory holding costs.

Good relationships with suppliers and buyers are crucial for overall success. A perfect order is the right item delivered to the right place at the right time. To achieve this, sellers must have a series of rights, including high quality, reliability, and timely delivery. These rights include manufacturing within specifications, picking the right item from the warehouse, packaging it properly, and ensuring all delivery instructions are correct. Sellers must manage various aspects of their business, such as productivity software and automation, to ensure accuracy and timely delivery.

Cycle time, the time from order placement to customer receipt, measures responsiveness and costs. By balancing order fulfillment, cycle time, and management costs, sellers can attract customers and increase their sales. By implementing these concepts, sellers can become best in class in the business world.

Logistics management is crucial for businesses, as it involves sourcing, manufacturing, and delivering products to customers. It involves understanding customer demand, planning effective business strategies, managing inventory and transportation processes, and providing efficient support services. Logistics is closely intertwined with marketing, as product attributes such as size, shape, weight, and packaging impact storage and transportation costs. In today's global economy, logistics is increasingly important for business success, with companies seeking the best suppliers and markets for their products. To ensure success, companies must carefully manage their logistics operations, set specific goals, and communicate with marketing departments to ensure smooth material flow.

Logistics is a crucial aspect of supply chain management that involves planning, implementing, and controlling the efficient forward and reverse flow and storage of goods, services, and related information between the point of origin and the point of consumption. It involves how businesses conduct their business, sourcing from suppliers, making products or providing services, and delivering those products and services to customers. Logistics moves goods and services from the beginning of the supply chain to the end, transporting supplies and materials from the supplier to the factory and moving finished goods from the factory to the customer.

Logisticians plan and manage these activities in advance, ensuring that materials or products are stored temporarily. They also manage inventory levels and make effective use of information technologies to meet business plans and customers' expectations consistently. A good logistics program must ensure that businesses are doing the right things to meet their business goals and create customers who want to do business with them.

Outsourcing specific aspects of logistics, such as delivery or international distribution, can help ensure that the right person is performing the activity. Being efficient and effective drives logistics success, and understanding these activities makes it easier to manage them. For example, Amazon outsources the delivery function to UPS for two reasons: it is an expert at the delivery function and gives Amazon peace of mind that their package will be delivered properly.

Logistics and supply chain are closely related, as today's supply chains are driven by customer orders. A supply chain is a demand-driven supply network, with goods and services produced and moved based on customer demand. To ensure the success of the supply chain, logistics involves the movement, storage, and distribution of products and services. Consistently filling a customer's order effectively and efficiently is crucial for building a business reputation.

To meet customers' expectations, logistics management integrates six activities: transportation management, warehouse management, distribution center management, and inventory control. Transportation management ensures inventory is moved efficiently throughout the supply chain, while warehouse management ensures inventory is in the right place at the right time. Distribution center management ensures proper inventory filling, using cutting-edge equipment and software technologies. Inventory control is the last of the six activities that must be integrated effectively within the supply chain.

In summary, logistics activities are essential for a successful supply chain, with transportation being a key component. By integrating these activities, organizations can ensure timely order delivery and maintain a strong customer reputation.

Insufficient facts always invite danger in the logistics world, as seen in the case of the grocery store experiencing a sudden spike in sales. This sudden demand can cause confusion and a bullwhip effect, where the supply chain is unsure what to do with the inventory. This phenomenon occurs when the supply chain is distorted by the further away from the customer, leading to a massive movement at the end of the whip. To prevent this bullwhip effect, it is essential to share information and coordinate efforts throughout the logistics network and supply chain. A good practice is collaborative planning, forecasting, and replenishment (CPFR), which involves retailers, wholesalers, and manufacturers working together to understand and react to changes in customer demand.

The internet assists in collaboration and coordination, and short channel lengths also aid coordination and communication efforts. Trust is a major obstacle to CPFR, but it can be applied with key partners who have a vested interest in optimizing the entire logistics channel.

Logistics is a crucial aspect of an organization's operations, as it involves managing and filling customers' orders across various business functions. It is essential to understand how logistics interacts with other roles within the organization, such as marketing, manufacturing, purchasing, and finance. Marketing professionals work closely with the marketing department to align quantity discounts with full truckloads, product, promotion, place, and purchasing.

Logistics also plays a role in manufacturing, where proper quantities of raw materials and components must be delivered to the factory at the right time to produce the products. This coordination helps reduce overall logistics costs. The purchasing function also plays a significant role in logistics, as it influences inventory levels before, at, and after the factory.

Finance is an increasingly important area for logistics, as it impacts return on investment and return on net assets measurements. Logistics managers should drive the coordination effort, ensuring that logistics efforts are coordinated with marketing, operations, purchasing, and finance.

The Greatest Management Principle suggests that what gets rewarded gets done, but this principle can be the most challenging obstacle to coordination within the logistics network and supply chain. Logistics managers must be rewarded for reducing overall costs, not just the cost of their specific area. Additionally, lack of information sharing can hinder effective coordination. By understanding the interplay between logistics, marketing, operations, purchasing, and finance, logistics managers can ensure a smoother and more efficient organization. Coordinating goals and incentives for all members of your logistics network and supply chain is crucial for managing your business as an integrated system.

Cost savings sharing is a key ingredient in optimizing your supply chain, as it allows you to gain additional revenues without excessive costs and potentially increase sales. Assessing performance measurements and communication of inventory levels is essential for effective coordination practices and logistic systems.

Customers prefer easy-to-do business with companies that make the purchasing process easy and allow for easy returns. Companies are increasingly adopting more liberal return policies, transferring the risk of the purchase from the customer to themselves. This has led to increased sales and satisfied repeat customers. As more goods move backwards through the logistics network, it is crucial for logistics professionals to control the returns management process. There are several ways to accomplish this, including avoidance, gatekeeping, outsourcing, and zero returns policies.

Controlling costs is also important, as more efficient returns management systems can generate more value from reselling, remanufacturing, and refurbishing. Activity-based costing is an effective tool for realizing value from returns management processes.

International logistics is challenging to manage, with factors such as longer lead times, volatile fuel prices, and port congestion. In 2008, major companies began to adopt regional supply chains, which reduce transportation costs, increase reliability, and build the economy of the region. Regional supply chains help manufacturers build new customers and increase sales, especially for household goods. However, this new customer market was not noticed by the executive suite. Logistics is closely connected to a company's business strategy, as it helps ensure continued growth by providing excellent service to repeat customers.

A strong logistics capability helps ensure continued growth by providing excellent service to happy repeat customers. A flexible logistics system allows a company to switch its emphasis as business conditions change. Zara, a Spanish company, is an example of a nimble and responsive logistics network. Companies like Walmart maintain efficient distribution networks and additional transportation capabilities to respond to unexpected increases in customer demand. Being flexible is essential for adapting to market changes and evolving customer preferences. To be nimble, responsive, and flexible, logistics must be closely aligned with the overall corporate strategy.

## 1.2. SAP SD

Inquiry

In this lesson, we will discuss the sales order cycle, a business process that involves various departments interacting with vendors and ensuring timely delivery of goods. The sales cycle is best understood as a business-to-business scenario, where a company like HP or Dell sells computers to a customer like Walmart. The sales cycle starts with an inquiry, where the customer sends an RFI (Request for Information) to HP, Dell, or Gateway, asking for specific products and prices. HP creates a record in the system, which is then used to generate a unique reference number, which is used in future communication with the customer. This unique number serves as a reference for future communication with the customer.

The lesson highlights the importance of understanding the sales order cycle and its variations, such as the use of SAP and the importance of addressing disputes between the seller and buyer. By implementing SAP and addressing the needs of the customer, businesses can effectively manage their sales and customer relationships, ultimately leading to better customer experiences and increased efficiency.

In this text, Wal-Mart decides whether they want to proceed with an inquiry or a formal quote. An inquiry is informal, requiring HP to adhere to terms and conditions, while a quotation is more formal and has a set of days within which it is valid. The difference between an inquiry and a quotation is that an inquiry is informal, without terms or promises, and has a set of days within which it is valid. The difference between an inquiry and a quotation is discussed in the next chapter, where it is created in SAP.

In the previous chapters, an inquiry was created by HB and sent to Wal-Mart. The system created a quotation with reference to the inquiry, which was later sent to the company. The customer initially placed a pre-sales order, which was not a promise to buy. However, if the customer chooses to buy, they place a purchase order, which is a sales order. The system generates an order number, which is then sent to the customer, confirming the order.

The key words in this context are purchase order and sales order. The next chapter will discuss creating a sales order in the system with reference to a previously created quotation and generating a sales order.

The text discusses the process of delivering physical goods to logistics, specifically the L.F. document type. The delivery process involves copying down from an order and ensuring that the delivery date is the confirmed date. The delivery process comprises three key pieces: car picking, Backing the race PGI (post goods), and BGA. The main subprocesses in the delivery process are picking, packing, and BGA. The delivery process ensures that the goods are delivered within the specified timeframe and quantities.

#### Make to Order

Make to order (MPO) is a common method used in manufacturing goods, such as assembling or engineering to order. In MPO, the demand for a specific product is generated, and the system checks if the stock is available. If the stock is not available, the system generates demand, which is then accumulated and processed. If the stock is not available, the system generates a plan to produce the car, which is then converted to a production order. The production order is executed in the plant, and when the stock is ready, the production order is applied to the stock. The stock is then ready for delivery, and the customer is informed of the availability of the car.

MPO is a make to stop process, as it does not have a hard locking between the order and the stock. Instead, it can be reassigned to another customer for another order. This is done through back order processing or rescheduling, which allows the stock to be resold to another customer. At least 250,000 cars are standard versions, with demand planning estimating the best version in Silver Color. This planning process is not based on a regular route, but rather on the demand planning tool itself.

If a special version is selected, it is manufactured for the individual, ensuring that the car is specifically manufactured for the individual. This process is not based on a single sales order or planning.

The text discusses the concept of make the stock (M-2) and make to order (M-3) scenarios. M-2 is a scenario where a customer orders a customized model, which is not available in stock or not intended for manufacturing. The system generates a planned order, which is converted into a production order. The production order goes to the plant, and the plant creates the car, which is made available for delivery. The difference between M-0 and M-2 is that M-0 involves tagging stock, allowing a specific order demand to be met with the production order or stock.

## Customer service

#### customer service strategy

Customer service strategy is a plan of action designed to achieve a long-term or overall aim, distinct from vision. It is essential for organizations to have a clear vision and strategy in place to guide decisions and actions. The term has evolved over time, with various interpretations, such as those referring to tactics or goals. In many organizations, there is an overall corporate strategy, strategies within specific divisions or business units, and sometimes strategies even at the team level.

Customer service strategies should reflect and support the organization's overall vision strategy, but be specific enough to guide developments and decisions around customer service. For example, Walt Disney's service vision in the 1950s was to create happiness through safety, courtesy, show, and efficiency. Disney's strategy focuses on key actions and behaviors that support each action, bringing vision and strategy to life through the actions of every employee.

Customer service strategies are different from one organization to another, but they serve as a bridge between the organization's vision and mission and the daily decisions and actions.

An effective customer service strategy is crucial due to the rapidly evolving customer expectations and the high stakes involved in sharing positive experiences. Companies like Trader Joe's, MOO.com, and Starbucks see up to 70% of new customers coming through referrals.

An effective strategy not only creates value but also enables organizations to optimize efficiency, customer loyalty, and strategic value. By leveraging the strategic value of customer service, organizations can improve and innovate in various areas of their operations.

An effective customer service strategy ensures that decisions made by the team are aligned and not swayed by various factors. Without a clear and effective strategy, customers and problems may not receive the attention they deserve, but other issues are equally important.

In conclusion, an effective customer service strategy is essential for organizations to focus on delivering on their mission and promise while engaging with customers effectively.

#### Expectations

Understanding customer expectations is crucial for building an effective customer service strategy. The International Customer Management Institute (ICMI) has identified 10 expectations of service interactions, including accessibility, courteousness, responsiveness, well-trained employees, and right first time delivery. These expectations are constantly evolving, and understanding them helps organizations meet or exceed these expectations. Successful customer service strategies, like Patagonia's outdoor clothing, Lyft's transportation, and Lego's toys, can help organizations improve their performance and attract younger customers.

[Fundamentals of Logistics, Supply Chain & Customer Service (udemy.com)](https://heidelbergmaterials.udemy.com/course/build-award-winning-customer-service/learn/lecture/12776187#overview)

### Customer satisfaction

Internal service quality is crucial for an organization's sustainable profit growth. It involves driving motivation in the team, from selection and design to daily performance. This includes workplace design, job design, employee selection and development, recognition and reward, and tools to support them. Building a dream team involves careful selection, aligning organizational values with individual values, and encouraging team members to recommend new candidates. To drive internal quality, start with clear limits and expectations, ensure team members know the business's objectives, provide high-quality training, provide rewards and recognition, give positive feedback, support systems, and give the freedom to provide results.

Employee satisfaction is also crucial, as it reflects the team's commitment to achieving goals. Job context and job content are essential factors in motivation and team member satisfaction. To achieve customer satisfaction, focus on the quality of service provided, balance of efforts, and measuring satisfaction in your team. Understanding customer needs and perceptions of value is crucial for making decisions. The process to achieve a goal, the price of the service, and the effort put into the experience are also important factors to consider.

Internal quality drives employee satisfaction, which in turn leads to the delivery of external value to customers. Customer satisfaction is a result of designing and delivering services that meet the needs of the customer, resulting in satisfaction and loyalty. Focus on the service profit chain to achieve growth and profitability, ensuring a sustainable business model.

Employee satisfaction and customer experience are intertwined, and it's everyone's responsibility to exceed expectations. Empowering employees to create goodwill and exceed expectations is crucial. Leadership's attitude affects customers, and a positive customer experience is essential. Internal and external customers are important, and a strong culture can inspire interactions with both. Empowering employees as customers first and fostering goodwill can lead to better results.

customer-how-to-understand-customer-needs

[10 Things Every Customer Wants | Inc.com](https://www.inc.com/geoffrey-james/10-things-every-customer-wants.html)

[The Customer: How to Understand Their Needs (BITE SIZE) (udemy.com)](https://heidelbergmaterials.udemy.com/course/customer-how-to-understand-customer-needs/learn/lecture/3812066#overview)

# Глава 2. Софтуерна система за управление на производството на софтуер в технологични стартиращи компании

## 2.1. Концептуален модел на софтуерната система

### 2.1.1. **Основни бизнес процеси и дейности при системата за разработка, поддръжка** и съпровождане на софтуер

Системата за управление на производството на софтуер в технологични стартиращи компании е необходимо да обхваща всички аспекти на управлението, където информацията за състоянието на процесите е от съществено значение за постигане на целите или правно задължителна. За малките компании са характерни по-ниската степен на формализация, опростени процедури и правила. За целите на нашето изследване приехме ограничението, че се разглеждат технологични стартиращи компании, чиято основна дейност е разработка на софтуерни продукти и тяхната поддръжка. В резултат на проучванията на световния опит при управление на процесите за разработка на софтуер в първа глава, считаме за особено подходящи т.нар. „леки методологии” с акцент над реализация на т.нар. „ценен продукт към клиента”, когато се работи с малък екип и ограничени ресурси. Затова считаме, че проектът на софтуерна система трябва да е концентриран само върху основната дейност – производство и поддръжка на софтуерни продукти, както и най-необходимите детайли за нея. Останалите части от общата софтуерна система на технологична стартираща компания може да се реализират с готов модел или продукт на сравнително ниска цена и лесно внедряване.

От бизнес гледна точка, при концептуалния модел се залага схващането, че компанията разработва софтуерни продукти, независимо дали са за клиент или собствени. Софтуерните продукти се реализират посредством работа по индивидуални проекти[[1]](#footnote-2), като всеки продукт има отделни варианти или версии. Всяка версия се разработва в отделен проект, който е част от жизнения цикъл по разработката и съпровождането на цялостния продукт. Изискванията и други данни могат да се дефинират и преизползват в отделни проекти, като са валидни за конкретна версия на продукта.

При това положение, функционирането на софтуерната система е насочено към подпомагане на съвместната работа на екипа, което включва дейностите по управление на: продукт, екип, проект, изисквания и характеристики, клиенти и оферти/договор за проект, процес на изпълнение на проекта и участие на екипа, работа по етапи и итерации. Допълнително може да се обхванат в детайли и дейностите по: създаване на работна документация, извършване на тестове, осигуряване на обратна връзка и отразяващо подобрение, планиране и отчет на усилията в проекта, разход на ресурси, отчети за статус на проект и итерация, прогнози за завършването им, отчети за завършен продукт и ефективност (на усилията, на произведен продукт и очакван/постигнат резултат).

От административна гледна точка предвиждаме системата да поддържа различни роли потребители, които имат индивидуални права за достъп до отделните компоненти. Потребителите на системата може да получават уведомления за събития по ел. поща и лична лог страница с директни връзки, като всеки елемент може да се свързва към външни документи или ресурси.

Важен момент са функциите за поддръжка на продукт, като дефиниция на условия, следене на заявки от клиенти, дефекти и резултати от регулярен мониторинг. Те се превръщат в характеристики за обновяване на продукта, задачи за изпълнение или дефекти за поправка. За членовете на екипа е необходимо да се генерират справки относно назначените им задачи/дефекти, като внедрените версии се отчитат с номер версия и кратко описание на включени промени. Считаме за удачно системата да предоставя функционалност за отчети на ефективността на поддръжката и удовлетвореност на клиентите.

Относно приоритета на свойствата приемаме, че с най-висок приоритет са полезността на софтуерната система за управление на процеса и нейното лесно използване. Допълнително приемаме, че приоритета на свойствата „качество на процес”, „бърза доставка” и „гъвкавост в дизайн” е по-висок от свойствата „представяне”, „скорост”, „интерфейс” и други маловажни за технологичните стартиращи компании.

По отношение на обхват на софтуерната система, приемаме че разработка на софтуер трябва да покрива определен набор от функционалност, като се избягва голямата сложност и влизане в чисто технически въпроси относно проектиране, програмиране, тестване и интеграция, управление на документи, конфигурации и т.н. За тях може да се ползва специализиран софтуер по индивидуална преценка. Необходимо е да се включат само базов набор функции и инструменти, така че потребителят да има само най-необходимото, за да достави полезен продукт на клиента и да изпълни клиентски проект успешно. В същото време, е необходимо да съществува възможност да се ползват шаблони – за процес, за ценност, за риск, други – с цел да се реализира специфичен индивидуален процес.

От така направения обзор, според нас, на концептуално ниво софтуерната система е необходимо да обхваща следните области, описващи нейния обхват:

1. Продукти – разработвани продукти, техните цели, кратко описание – списък основни версии на продукта – вариант, номер, особености;

2. Проекти – проектите, които се разработват:

– кратко въведение и описание на цели; идентификатор на продукт/основна версия;

– ограничения и условия, срок, бюджет, особености;

3. Изисквания – изисквания / характеристики за проект:

– йерархична структура и тематично групиране на характеристики;

– актуален статус вследствие на промяна или изпълнение в продукт;

– подреждане (ранжиране) за стойност/риск на характеристики по индивидуална скала;

– подреждане, оценка и работа в задачи с характеристики от едно ниво[[2]](#footnote-3);

4. Клиенти, оферти и договор за проект:

– възложители и външни участници (възложител, потребител);

– оферти/планове с параметри и планирани усилия в различни варианти;

– договор и параметри на проект – качество, срок, цена, условия, др.;

– заявки за промени и фактически промени на параметрите на договор;

5. Процес – формат на изпълнение на проекта и участие на екипа:

– шаблони на процес с етапи, итерации и дефинирана документация;

– етапи на процеса, работа по тях, документация;

– реализации и итерации във времето; характеристики и задачи в тях;

– подреден (ранжиран) списък рискове (за включени характеристики в една реализация);

– участие на екипа с роли, персонални задачи, начални и текущи оценки;

– обратна връзка от клиент, заявки, пречки, дефекти, приемни тестове;

– отразяващо подобрение – обратна връзка, мерки, изводи, задачи;

6. Планиране и отчитане на вложен труд и разходи:

– оценяване на вложен труд в идеални и реални мерки, и варианти – например: идеални точки, очаквани часове работа, най-вероятна и сигурна оценка[[3]](#footnote-4);

– отчет за съотношение на планирано време и разполагаемо в екипа;

– коригиране на оценки по характеристики в реализации на проекта;

– текущо регулярно отчитане на оставащо време по задачи;

– лично отчитане на усилията по задачи и характеристики;

– опростено отчитане на разхода на финансови и времеви ресурси;

7. Отчети за статус на проект и итерация:

– лично табло за персонална информация и статус според роля;

– статус на проект/реализация/итерация с графика за очаквано завършване[[4]](#footnote-5);

– светофарна сигнализация за проблемност на проект/итерация;

– отчети за оставаща работа –задачи, проблеми, дефекти, тестове и др.;

– отчети за завършеност – списък с изпълнение на характеристики, списък със следващи очаквани реализации и демонстрации с дата, и др.;

8. Отчети за ефективност и точност:

– ефективност на усилията – възвръщаемост „% стойност” към „% усилия”;

– степен на преработване на характеристиките;

– точност на преценките по задачи и характеристики, лични и екипни;

– финансов отчет за разходи по проект/продукт и ефективност;

– съотношение на проектен срок и бюджет с актуални/прогнозни данни;

9. Екип – екипът, с които се разполага, участието на членовете му в проекти и достъп до софтуерната система:

– налични специалисти, уменията им, тарифни ставки, история;

– работно време и параметри, данни за лична преценка на усилията;

– присъединяване към проект с определена роля;

– отворени възможности за автономна работа на екипа;

– уведомления чрез e-mail с директни линкове и личен лог съобщения;

10. Достъп до системата:

– поддържане на различни роли с различни права за достъп;

– наличие на роля с пълен достъп и роля с административни задачи;

– персонализирани екрани и достъп на база ролята в проекта;

– програмен достъп с API до компонентите за лесна настройка;

11. Документация и работни продукти:

– дефиниран минимален пакет шаблони работни продукти за подхода;

– работни елементи с линкове към външни документи или ресурси;

– възможно е използването на външна система за управление на конфигурациите;

12. Поддръжка:

– описание и структуриране на изисквания, условия и мониторинг;

– следене на заявки от клиенти и резултати от регулярен мониторинг;

– конвертиране заявка/резултат в дефект, характеристика и задача за обновяване;

– внедрени версии – номер версия и кратко описание на направени промени;

– отчети за ефективност на поддръжката и удовлетвореност на клиент.

### 2.1.2. Информационно бизнес моделиране на системата

Така представеният обхват от желана функционалност представлява концептуалната рамка на софтуерната система. По отношение на проектирането приемаме за съществени компоненти следните дейности: детайлизиране на изисквания, анализ и проектиране на информационен модел. Тъй като системата се базира на работа с потребители, според нас е подходящо да се използва архитектурно центриран модел, базиран на сценарии за взаимодействие. Затова е разработен бизнес модел (БМ) на системата и се придържаме към утвърден подход чрез използване на профил за информационно бизнес моделиране (ИБМ), базиран на универсалния език за моделиране и описание на софтуерни системи UML като признат международен стандарт за обектно-ориентиран език за модели[[5]](#footnote-6). За целите на ИБМ, според нас, е подходящо да се използва UML с разширение чрез специализация с профил на IBM RUP за бизнес моделиране (Fellmann et al., 2018; Beynon-Davies, 2018; Musulin & Strahonja, 2018; Sadowska & Huzar, 2019; Wirtz, 2019). Следвайки този подход, може да се откроят следните елементи за софтуерната система:

1. **Бизнес сценарии за взаимодействие със системата (БСВС)** – отразяват цел и обхват на бъдещата софтуерна система, взаимодействие с потребители и какви услуги осигурява.

2. **Концептуален бизнес модел (КцБМ)** – показва начина, по който служители и обекти, които те управляват, се свързват (статично и динамично), за да се реализират съответните БСВС.

3. **Обектен бизнес модел (ОБМ)** – част от КцБМ, отразяваща само бизнес същности (характеристиките и връзките им) и не включва отговорности на бизнес работниците.

При разработката на модела се ограничаваме единствено над основния БСВС. В него участници са описаните по-горе роли потребители, а описанието на **бизнес сценария за взаимодействие със системата** относно разработката на софтуер е в следните стъпки:

1. Описание на продукт – вътрешен възложител, координатор или главен проектант описва продукта или негова версия с неговата визия.

2. Дефиниране на проект – вътрешен възложител или координатор дефинират проект, условия, ограничения, характеристики и изисквания. Те също дефинират шаблоните, които ще се ползват в проекта за процес, оценка и т.н. Възложител или потребител дефинира списък със сценарии или характеристики.

3. Планиране на проект – възложител ранжира характеристиките; главен проектант и екипа[[6]](#footnote-7) определят вложения труд за тях и ги съобразяват с капацитета. Получава се оферта и се дефинира договор/план с параметри.

4. Организиране на разработка – главен проектант/координатор дефинира процес по избран шаблон, екип, етапи, реализации. С помощта на екипа се дефинират първи итерации и задачи, списък рискове, и се разпределя времето.

5. Планиране на реализация – главен проектант/координатор с възложител актуализират плана с реализации, разпределят характеристики по реализации, добавят и оценяват нови характеристики. Екипът описва итерации, задачи и преценки за тях, списък с рискове, необходима документация и други.

6. Работа по задачи – екип на компанията работи по задачи, ползва лично табло за статус, променя статус на задачи, отчита разход на време и средства, дефинира нови задачи, проблеми и дефекти, поема и обработва дефекти и рискове. Ежедневно записва изразходвано и оставащо време за работа по задачи, и промяна на статус. Преглежда справки за статус и очаквано завършване.

7. Приключване на итерация – координатор/екип отчита резултатите и записва изводи от отразяващото подобрение. Модифицира се плана за следващи итерации и задачи, преглежда справки за статус и очаквано завършване. Екипът коригира задачи и оценки в следващи итерации (координатор в реализации).

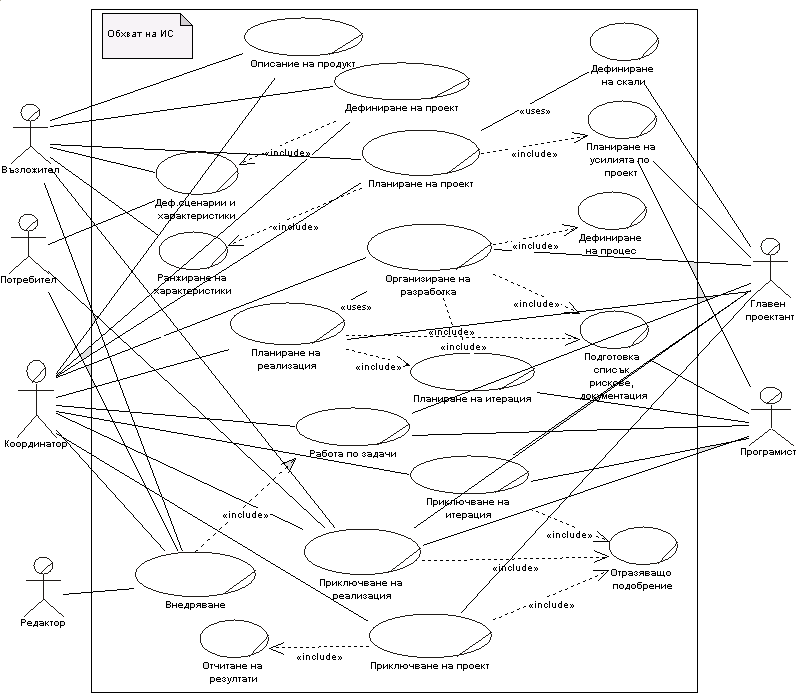
8. Приключване на реализация – координатор/екип отчита резултатите, оформя продукт, преглежда справки за статус, дефинира пречки, дефекти, рискове и модифицира план за реализации след обсъждане с възложител/потребители; координаторът записва резултати от отразяващо подобрение, а екипът дефинира задачи за следващи итерации. Коригира се документацията.

9. Внедряване – главният проектант/програмистите изпълняват задачи за финални корекции и дефекти, внедряване и приемни тестове. Програмистите оформят версия и внедряват. Редактор оформя документацията.

10. Приключване на проект – координатор/екип отчита резултатите, правят се отчети за ефективност и финансов резултат от проекта. Дефинират се резултати от отразяващо подобрение. Дефинират се задачи с лична отговорност в друг проект за подобрение относно подход/конвенции за разработка.

11. Общи административни задачи – координаторът работи по общи административни задачи, настройва системата, подготвя информационни табла и други.

Така описаният главен сценарий е показан на фиг. 2.1[[7]](#footnote-8). Той описва взаимодействието между бизнес актьори и софтуерната система при разработка на софтуер. Сценариите са представени с овални форми. По-големите са сценариите в главния БСВС, а по-малките са някои интересни детайлизации към основните. Връзките между актьори и сценарии показват извършваните действия. Връзката „uses” показва, че един сценарий използва друг, а „include” показва, че един сценарий включва като част от себе си друг сценарий.



Фиг. 2.1. Диаграма на главен бизнес сценарий за взаимодействие „Разработка на продукт”. (разработка на автора)

Главният сценарий относно поддръжка на софтуерен продукт е следния:

1. Дефиниране на поддръжка – координатор/главен проектант дефинира изисквания, условия, мониторинг при поддръжката;

2. Следене на заявки – възложител/координатор попълва заявки от клиент; програмист извършва мониторинг и попълва заявка за некоректен резултат;

3. Конвертиране на заявки – заявките се преобразуват в дефекти, задачи или характеристики за обновяване на продукт и се назначават за програмист;

4. Опис на внедряване – координатор/програмист описва внедрени версии;

5. Отчет за поддръжка – координатор/възложител/потребител описва мнение за удовлетвореност от внедрена версия и оказана поддръжка.

Главните сценарии може допълнително да се детайлизират в подчинени БСВС. По отношение на **концептуалния бизнес модел** (КцБМ), в него се изгражда обектен модел, представящ бизнес същностите с информационен характер. Бизнес същностите и основните им свойства са следните:

1. Продукт – разработван продукт с цел, описание и списък с версии по вид и номер.

2. Продуктова версия – версия на даден продукт с вид, номер и кратко описание.

3. Проект – разработван проект за даден продукт; описва се име, код, въведение, цел, идентификатор на продукт и версия, условия, ограничения, особености, целеви срок и бюджет.

4. Списък сценарии – работен продукт като „Actor-Goal List” или „Use Cases”, който описва действията – актьор, име, цел, стъпки, автор, пореден номер.

5. Характеристика – изискване за продукт/проект с йерархична структура, теми, статус за актуалност/изпълнение, ранг за стойност и риск, приоритет, оценки за реализации.

5. Клиент – външен клиент възложител.

6. Представител на клиент – лице представител на клиент с роля в проекта.

7. Проектен план – план/оферта/договор с условия, ограничения, качество, цена, срок, планирани усилия за характеристики и параметри за „конус на несигурност” (резерви).

8. Служител – член на екипа в технологична стартираща компания; име, история и текущи данни за позиция, умения, ставка, документация, параметри за лична преценка на усилията, роля(и) в проекта.

9. Участник – член на екипа (служител или представител на клиент) с роли в проекта.

10. Роля – именувана роля за участник в проекта – определя персонализация и достъп.

11. Екипна структура – назначение на участник в проект и роля/роли.

12. Етап – етап от проект – име, вид, статус, планов/актуален срок (дължина, от-до).

13. Реализация – вид етап, който притежава описание на реализирания в края продукт.

14. Реализирано приложение – версия на приложение реализирано към клиент.

15. План за реализация – схема на етапи и реализации (със срок) в проекта със списък характеристики подредени за ранг/зависимост и списък реализирани приложения.

16. Оценка за усилия – оценка за усилията на член на екипа по дадена характеристика/работа. Дава се в единици от мярка за най-вероятен и сигурен.

17. Списък рискове – работен продукт за проект описващ рискове за дадена реализация и евентуално характеристика, подреден по приоритет. Рисковете са с наименование, ранг в реализация, вероятност по скала, опис на вероятен резултат, статус и връзка с елемент.

18. Итерация – итерация в дадена реализация, със срок (от, интервал от време, до), списък със задачи.

19. План за итерация – работен продукт със задачи и други елементи в итерация.

20. Задача – работа за реализация на характеристика от определен участник; има име, описание, статус, начална и текуща оценка, оценка за оставащо време за завършване.

21. Тест – приемен тест като подвид задача, която да се изпълни в дадена итерация.

22. Проблем – описан проблем в работата на софтуера – има заглавие, характеристика, тип, статус, приоритет, контекст, вход, изход, автор, отговорник и други.

23. Дефект – вид задача създадена от проблем за поправяне със статус, модул, решение.

24. Заявка – заявка/идея за продукта в даден проект, която има име, тип и описание и може да бъде превърната по-късно в нова характеристика, дефект, задача или отпада.

25. Подобрение – заключение от отразяващото подобрение към реализация/итерация. Има списък мерки с тип, описание, автор и отговорник. Може да се превърне в задача от проект.

26. Оставащо време – очаквано време на член от екипа за работа до края на задача.

27. Разход на време – отчитане на дадена дата, период от време, времето за което член от екипа е работил по дадена задача (за една характеристика) и коментар по това.

28. Календар – разполагаемо работно време в часове по дни на различни участници.

29. Финансов разход – отчита кога, кой, какъв тип, за какво и колко разход е направил.

30. Записка – бележка/съобщение от софтуерната система или участник за събитие или друго относно проект или друга същност. Има тип, заглавие, съобщение, време, статус, уведомление. Може да се ползват и като бележки за дизайн от автора на документ (работен продукт).

31. Документ – документ на външен файл, с който елемент от системата има връзка.

32. Таг – списък от индивидуално дефинирани и именувани стойности за един обект[[8]](#footnote-9).

33. Рангова скала – за подреждане на обекти за стойност[[9]](#footnote-10), риск, вид, приоритет и т.н. Скалата има списък опции със свойства като код, име, ред, тежест, коментар.

34. Процесен шаблон – именуван и описан списък с етапи за даден тип процес и дефиниция на скалите, които се ползват. Етапите имат име, дължина на срок и описание.

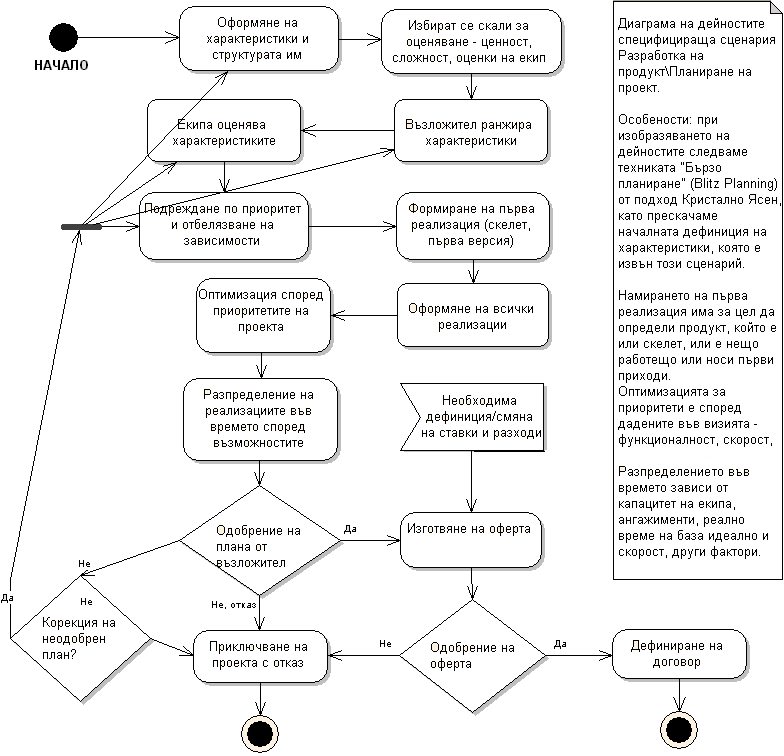
В компонента „поддръжка на продукт” са налични множество сходни дефиниции на същности както в компонента „разработка на продукт”. Характеристиките са изисквания в опростен линеен списък с теми, заявка и тест, и имат някои разлики. Различни **бизнес същности** са следните:

– Мониторингов тест – тест за регулярна проверка на продукта;

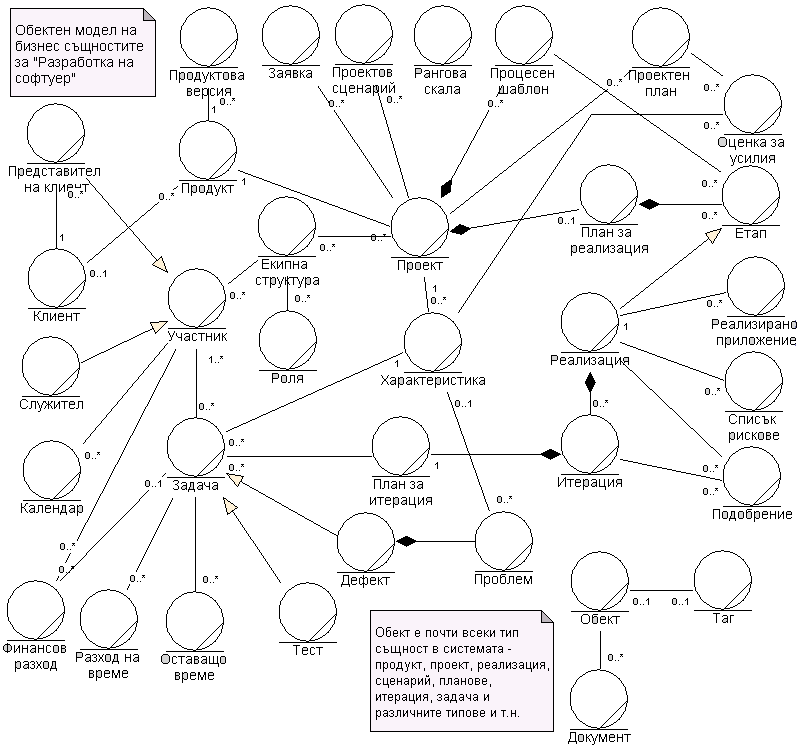
– Заявка за поддръжка – заявка за необходима промяна/корекция/проверка за нередност – може да се конвертира в задача/характеристика/дефект.

По отношение на **реализацията на БСВС** са разработени диаграми на взаимодействията (на последователност) и колаборативни диаграми, с които се показва взаимодействието между бизнес работници (с роли в технологичната стартираща компания – координатор, главен проектант, програмист, редактор, тестер), и рамките на техните отговорности. Техните отговорности са основа за формиране на функциите на системата и персонализираният достъп за всяка роля. Бизнес актьорите са външните участници – възложител и потребител.

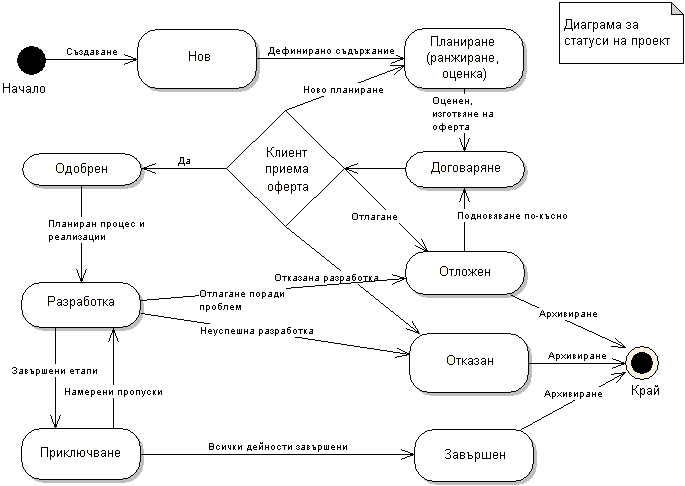
На фиг. 2.2 са представени детайлите в отделни бизнес сценарии с диаграма на дейностите и е показано описването с дейности на даден сценарий. Детайлното представяне на бизнес същностите в обектния модел е дадено на диаграмата на фиг. 2.3. Тя показва и връзките между тях. За да се отразят състоянията на тези бизнес същности и събития, при които те се променят, е използвана диаграма на състоянията. Примери относно компонентите „състояния за проект” и „реализация” са дадени на фиг. 2.4 и фиг. 2.5 чрез диаграма за възможни състояния на същност „Проект” и събитията, при които тези състояния могат се променят. Тези диаграми са основа и за изработване на списъка от статуси за дадения обект, както и логиката, която е залегнала в приложението за възможните преходи.



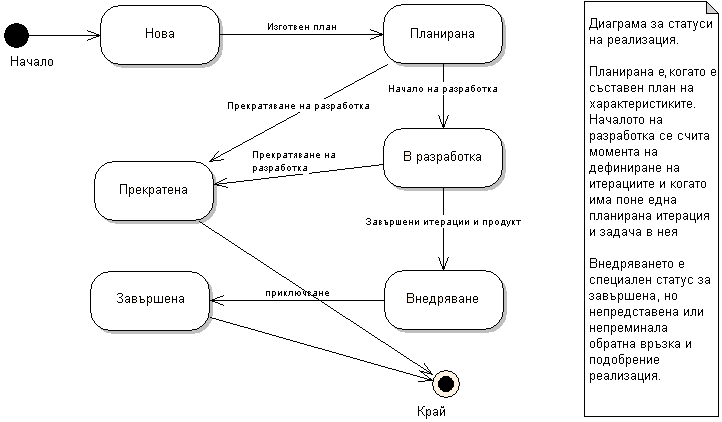
Фиг. 2.2. Диаграма на дейности за БСВС „Разработка на продукт”/”Планиране на проект”. (разработка на автора)



Фиг. 2.3. Обектен модел на бизнес същностите „Разработка на продукт” – диаграма на бизнес същности и техните връзки с други бизнес същности. (разработка на автора)



Фиг. 2.4. Диаграми на състоянията на бизнес същност „Проект”. (разработка на автора)



Фиг. 2.5. Диаграми на състоянията на бизнес същност „Реализация” (разработка на автора)

В съответствие с изложения в първа глава обзор на текущото състояние на информационните системи – тенденции за групова работа (чрез система съобразно отговорности), централизация на данни и достъп, бездокументални и интернет технологии, приемаме за изграждане на софтуерната система да се използва технология тип „клиент-сървър”. Всеки участник в процеса работи на софтуерен клиент, а базата от данни, логиката и обработката се извършват основно на един или няколко сървъра. Според нас, в случая трислойната архитектура за реализирането й е подходяща – представителен слой за потребителски интерфейс, слой за бизнес логика и слой за данни (Microsoft Patterns & Practices Team, 2009; IBM Cloud Education, 2020). В този случай на трислойна структура, софтуерната система е необходимо да се структурира в отделни компоненти, които са разположени в отделните слоеве. Детайлизация на компонентите е дадена по-нататък в изложението, като е описана композицията при реализация на софтуерната система. Реалният потребител – член на екипа, контактува само с представителния слой чрез входно-изходен интерфейс на уеб приложение.

### 2.1.3. Възможности за усъвършенстване на информационната база

Изхождайки от принципа, че софтуерната система е средство, с което може да работи паралелно целия екип, според нас, е необходимо да се заложи възможност за участие и достъп на клиент (негов представител) до софтуерната система. С директен уеб достъп възложител или потребител може да види реализираните версии и характеристики, готови за тестване, някои отчети и прогнози за завършване, и т.н. Адаптацията на предложения подход води до спестяване на време за комуникация на екипа в технологичната стартираща компания. При експортно ориентираните технологични стартиращи компании е от полза и наличието на многоезикова поддръжка.

В проекта за софтуерна система е необходимо да се предвидят и автоматизация на процеси: първо, да притежава възможност за дефиниране на процес от шаблон, и второ, да са заложени правила за автоматична промяна на статус и уведомления. Правилата може да се поставят за характеристики, етапи, рискове и други, в случай, че за тях се дефинират свързани елементи – задачи, дефекти и т.н., или всички такива бъдат приключени. На следващ етап на разработка в перспектива софтуерната система е възможно да се добави функция за автоматичен начален избор на характеристики по реализации на база приоритет в стойността/риска, оценки за тях, процес и срок на проекта, и капацитета работно време.

По отношение на **пренасянето на данни и съхранението**, следва да се използват общоприети стандарти и мрежови протоколи за комуникация, както наложили се в практиката системи за управление на бази данни (СУБД) – релационни, така и от тип NoSQL. За съхраняване на работните продукти е подходящо да се разчита на външно хранилище на документи – публична или частна облачна услуга, или локална система за управление на конфигурациите, която да пази историята на промените. Възможно е прилагането и на хибриден подход. Перспективно направление е системата да има възможност за индивидуализация и промяна на списъците за подреждане (ранжиране) и шаблони за процеси. Така технологичната стартираща компания може да изработи собствени варианти на процес. За правилното им прилагане потребителят може да използва заложените в софтуерната система инструкции за употреба на шаблони и скали.

По отношение на **интегриране с други системи** – в практиката минималните очаквания на потребителите са да е предвиден експорт на данни от отчети и списъци във формат на Excel таблици. Чрез възможност за програмен достъп до библиотеки/услуги, тази функционалност може да се интегрира с външни средства. Например средства за управление на изисквания, за тестване, среди за разработка (така че работните елементи от софтуерната система да се появят в средата за разработка на програмиста, а също и от там да се получат междинни данни за извършвана или завършена работа). Друг пример е онлайн система за заявки за поддръжка, промени и дефекти, (автоматизирано) публикуване на отчети в сайт на компанията, или интеграция с външен софтуер за управление на изисквания, управление на конфигурации, управление и отчитане на време и т.н. Така дефинираните свойства се използват/попълват, а липсващите в системата се добавят в тага в една избрана структура – XML или именувани двойки.

По отношение на **потребителския интерфейс** съществува тенденция, при съвременните бизнес информационни системи, той да е лесен за употреба и гъвкав (лесен за настройване). Поради високата динамика на смяна на устройства и парадигми за дизайн считаме, че в началния етап на развитие на софтуерната система не е удачно да се прилага високо качество на интерфейса, каквато е практиката при масовите продукти. Достатъчни е да се ползват базови възможности на средата за разработка за удобен интерфейс.

Като се отчита, че технологичната стартираща компания има малък екип, ниска формализация на подход и сложност на проекти, е удачно интерфейсът да притежава следните параметри:

– малък размер – оптимизиран за малко данни[[10]](#footnote-11)/съдържание, като избягва страниране;

– простота – опростени данни/съдържание, кратко, най-необходимото, без сложност;

– стандартен формат – стандартен формат на работната площ и еднотипни екрани;

– меню с две нива – постоянно главно меню и подменю за избрана опция;

– лично табло – за секция; персонализирано; има справки/връзки за най-важното;

– лесна трансформация – лесна трансформация на елементи и смяна на статус/ред[[11]](#footnote-12);

– лесен достъп до инструкции за опции, статуси, рангове;

– лесно прикрепяне на записки – записки, таг, документи лесно се задават за обект;

– избягване на мултизадачна работа – фокус над един проект/задача в един момент;

– бързо и лесно отчитане на работа и време;

– автоматичен работен филтър – по подразбиране се показват само работни елементи;

– синхронизация при екипна работа – регулярно интерфейса да е синхронизиран;

За приложението, което се достъпва от потребителите, е удачно да се използва един основен макет на интерфейс с няколко статични елемента, главно статично меню, подчинено меню, работна площ за повечето екрани и списъци с бързи връзки за най-важните, спешни и нови елементи свързани с текущите продукт, проект, функция и потребител. Детайлно този въпрос е развит в по-нататък в изложението.

Първичното отчитане в настоящата софтуерна система е ръчно от участниците в проекта. Данни се въвеждат във входни екрани от участниците лично и ръчно. На първоначалните етапи от функционирането си софтуерната система може да не предлага автоматична отчетност, както е например в eScrum (Newmark et al. 2018; Dixit & Bhushan, 2019). Това се компенсира с простота и удобство при въвеждането на данни. Също така може да има известна компенсация за отчитане на времето, ако се попълва лога за отчет на работното време със записки, които показват кой и кога е работил със системата и така по-лесно член на екипа може да си спомни и укаже по какъв проект и задача, кога и какво е работил.

Много от екраните за личен отчет трябва да могат да работят както с отговорен потребител, така и с координатора, за да може програмистите да са заети с работата си по същество и с по-малко административна работа. Удачно е извеждането да е само в електронен формат – на екран, експорт в HTML уеб страница или данни в Excel-файл. Изключения може да има в следните наложителни случаи:

– интеграция с външни продукти, които да правят електронен трансфер на данни;

– разпечатване на документи за възложителя, където се изисква писмена форма (оферта в търг, приложение към договор и т.н.);

– разпечатването на документи за т.нар. „информационни радиатори” съгласно подхода.

Предложения концептуален модел на софтуерна система е опростен за целите на технологичните стартиращи компании. Той подпомага компанията за ефективното управление и изпълнение на нейните проекти. Вниманието при софтуерната система се концентрира над разработката на проекти във връзка с разработката на продукти.

Функционалността на системата се различава от готовите продукти на пазара в следните направления (пропускаме разликите в базовите подходи и стриктното предназначение на предлаганата софтуерна система за технологични стартиращи компании):

– опростява работата със системата, като се избягва сложността на готови продукти като „VersionOne” (https://www.collab.net/products/versionone) и eScrum (https://www.digibelt.com/en/escrum-prod-5);

– акцентира се върху асинхронното, а не върху синхронизирано управление на множество проекти и екипи („VersionOne”, и др.);

– зависимостта между задачи е премахната – считаме това и по-горното за излишна сложност[[12]](#footnote-13);

– важно предимство е простота на екраните, които наблягат на спецификата за малък обем и фокус;

– в резултат на опростяването на функционалността е избегнато използването на „работна площ” с влачене и синхронизирани екрани;

– вградено рефлексивно подобрение и мерки по отговорно следене за изпълнението им в същия или отделен проект;

– техническа възможност за интеграция с външни продукти чрез външен програмен достъп (но на този етап няма интеграция с конкретен външен софтуер или среда за разработка);

– опростени средства за прогнозиране на очакван край, като алтернатива на обширните отчети;

– отчет за ефективност както в ScrumWorks (https://www.collab.net/community/scrumworks);

– вградено е поддържане на данни за човешки ресурси и следене на промените при тях;

– изработка на оферта/план, което при други системи може да липсва;

– специална секция за продуктово следене;

– съпровождане на продукти (което имат само част от горните примери).

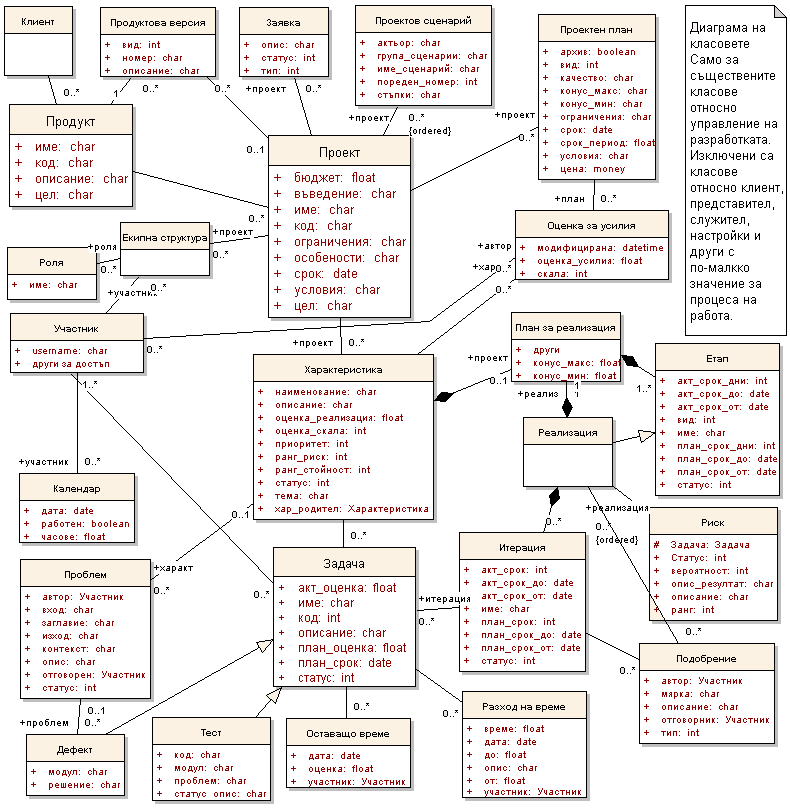
Предлаганият концептуален модел на софтуерна система се фокусира над разработката на софтуерни проекти във връзка с разработката на продукти, прилагайки гъвкав подход (подход за лесна адаптация към промените). Той е опростен за целите на технологичните стартиращи компании и очакваме да подпомогне компанията за ефективното управление и изпълнение на нейните софтуерни проекти.

## 2.2. Логически модел на системата

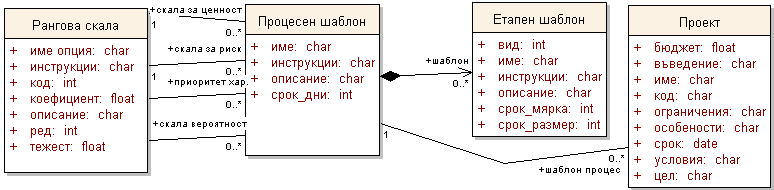
Логическият модел е разработен на базата на изложения концептуален бизнес модел в концепцията за софтуерната система. За постигането на целта, в началото следва да се обособят и развият бизнес същностите като класове със съответни свойства и връзки.

### 2.2.1. Диаграми на класове, реализиращи бизнес същностите

Диаграма на основните класове и техните връзки са показани на фиг. 2.6 – съществените класове за разработка, формирани от бизнес същностите, и фиг. 2.7. Под основни разбираме тези класове, които се отнасят пряко към управление на разработката. Изключени са детайли по служители, клиенти, договори, поддръжка и т.н. Добавена е диаграма за класовете, обслужващи шаблони за процеси и индивидуални скали за ценност, риск, вероятност, степен и други. Компонентите в нея помагат за настройката на предварителни макети за различни процеси. Като цяло тези и сходни диаграми са и основа за разработване на база данни за софтуерната система и скелет за класовете в бизнес логиката на софтуерната система.



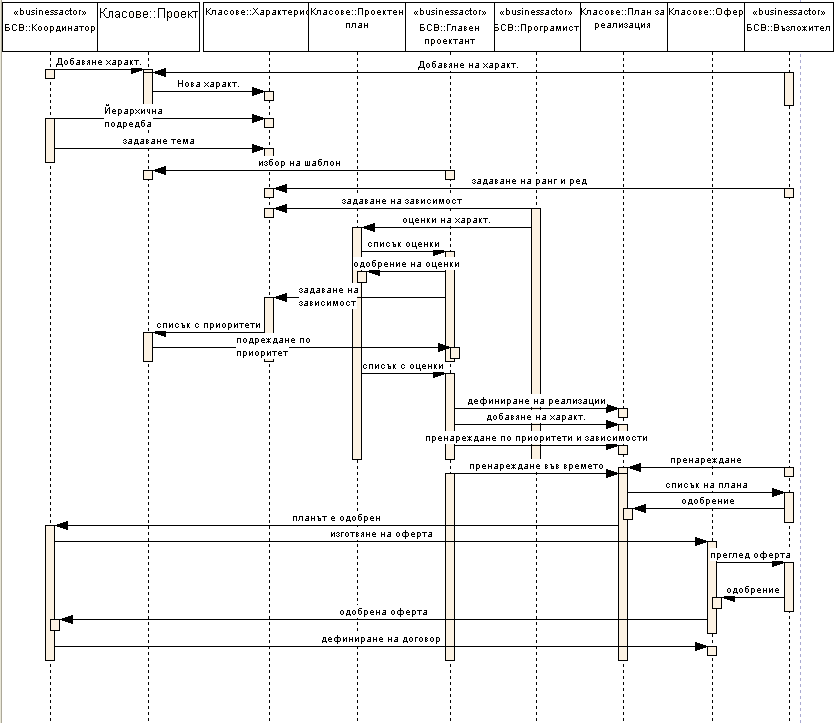
Фиг. 2.6. Диаграма на класовете и техните връзки за „Разработка на продукт”. (разработка на автора)



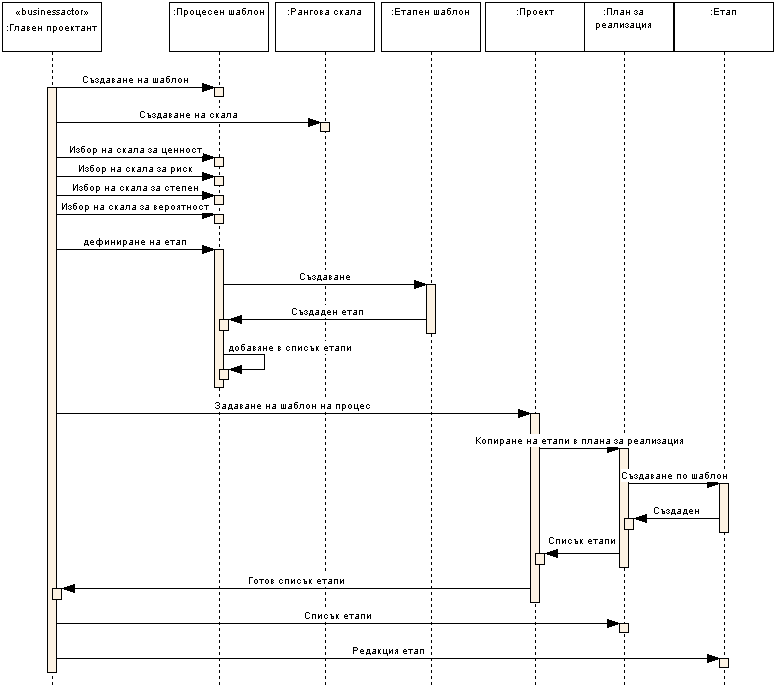
Фиг. 2.7. Диаграма на съществените класове за шаблони, формирани от бизнес същностите. (разработка на автора)

### 2.2.2. Диаграма на бизнес сценарии за взаимодействие със системата

По отношение на динамичните аспекти са разработени диаграми на дейности, реализиращи сценариите, където се показва начинът, по който протича процесът чрез дейности (фиг. 2.2). Тези дейности се детайлизират в диаграми на последователност и комуникационни диаграми (колаборативни, на сътрудничество) за класовете, за да се покаже начинът, по който дейностите се реализират чрез взаимодействие между класовете във времето и се осъществява съвместната им работа. За пример е дадена диаграма на последователност на фиг. 2.8 по отношение на дейността „планиране на проект” на база диаграмата за дейност на фиг. 2.2, т.е. това представлява диаграма за поведение на класове, с които се реализира дейността по БСВС „Планиране на проект”. Друга диаграма с голямо значение е дадена на фиг. 2.9 за последователност на реализацията на механизма за шаблони за процес, за рангови скали за ценност, риск, вероятност, степен и други, за да се реализира специфичен процес и подреждане. Фигурата е реализирана чрез диаграма за последователност на действията.



Фиг. 2.8. Интерактивна диаграма за БСВС „Разработка на продукт / Планиране на проект”. (разработка на автора)



Фиг. 2.9. Диаграма за реализация на шаблони за процес. (разработка на автора)

На тази база може да се определят операциите на отделните класове, което спомага както да се завърши дефиницията за интерфейса на бизнес логиката, така и функционалността на системата като необходим интерфейс. Допълването с диаграми на състоянията за статуса на класовете, които бяха представени в информационния модел на концепцията (фиг. 2.4), също е от съществено значение. Те посочват жизнения цикъл на обектите и необходимата логика при управлението им съгласно техния статус и събития.

### 2.2.3. Разположение на компонентите на системата по слоеве и насоки за изработка на работни продукти

По отношение на **компонентите на системата**, за да се реализира софтуерната система съгласно избраната технология, тя е структурирана в отделни логически компоненти. Компонентите са модули, които осигуряват определена функционалност като част от софтуерната система. Тези части са разположени на отделните логически слоеве в използваната тук трислойна архитектура. Технологично, на физическо ниво, тези компоненти се разполагат на съответен хардуер или виртуална машина – сървър за база данни, приложен сървър за бизнес логика и уеб достъп, и клиентски машини. При адаптацията на предложения подход се осигурява разделяне на слоевете и функциите с възможност за капсулиране, по-добра защита и поддръжка, и оптимизация на натоварването. По изключение може да се съвмести сървър за база данни и приложен сървър на една машина, ако е защитена от мрежови атаки. Описание на компонентите, разпределени по слоеве и хардуер, е дадено в табл. 2.1.

Таблица 2.1.  
 Разположение на компоненти по слоеве и хардуер  
(разработка на автора)

| **Слой** | **Хардуер/ВМ** | **Компонент** | **Пояснения** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Слой за данни** | Сървър за БД | База данни на софтуерната система | За съхранение на данни относно продукти, проекти, процеси , потребители и други от софтуерната система. Реализира се с релационна БД. |
|  | Хранилище за документи | За съхранение на документация. Може да е портал на проекта, от рода на MS SharePoint, система за управление на конфигурации или прост файлов сървър. |
| Приложен сървър | Компонент за достъп до данни | Контролира и подпомага достъпа до данни в БД от бизнес логиката. |
| **Слой за бизнес логика** | Приложен сървър | Компонент за бизнес логика | Предоставя функции на логическо ниво и спазване на правила в софтуерната система. Контролира достъпа до данни. |
|  | Компонент за автоматизация на процеси | Подпомага автоматизацията, прилага правила за промени и вземане на решения, както и правила за уведомление. |
|  | Компонент за потребителски достъп | Потребители, оторизация, назначения, права за достъп. |
|  | Компонент за уведомления | За уведомяване на потребителите. Генериране лично/ автоматично от софтуерната система, изпращане под различна форма – лог, email, други. |
|  | Компонент за генериране на отчети | Генериране на данните за отчети и секции от лични табла. Генериране на отчетите с настройки. |
| **Представителен слой** | Приложен сървър | Уеб сървър | Сървър за хостване на сайт и уеб услуги. |
|  | Портал за работа на потребители | Сайт за достъп от потребители. |
|  | Компонент за програмен достъп | За програмен достъп към уеб услуги. |
|  | Компоненти за потребителски интерфейс | Компоненти за интерфейс – генериране на графики, изобразяване на отчети, AJAX и други интерфейсни. |
| Клиентска машина | Браузер за връзка с уеб приложение | Браузер за връзка с уеб сървъра и уеб приложението на софтуерната система. |

Предлаганият от нас подход изисква изработка на **работни продукти (РП)** ипри технологична стартираща компания те може да са под формата на документи, но част от тях са вградени в предлаганата софтуерна система. Някои са заимствани от фундаментални, според нас, разработки (Cockburn, 2021), други са преработени или добавени от нас на база личния опит по работа върху различни софтуерни проекти. Списъкът на работните продукти е следния:

– Визия – съдържа една-две страници описание на проект и цели, и списък на приоритети (критични, възможни или жертвани) за характеристики на софтуера[[13]](#footnote-14);

– Екипна структура – обозначава начините, по които отделните членове на екипа комуникират – вградено е в системата с потребители, роли и назначения на потребители към проект с дадени роли;

– Конвенции за работа – списък от правила, практики и обичаи, които екипът спазва в хода на съвместната работа[[14]](#footnote-15);

– Списък сценарии – списък от тип „Actor-Goal” за сценарии с отговорници, вграден в софтуерната система;

– Сценарии за взаимодействие – представен е във форма на модел или текстово описание – конкретно за тази софтуерна система това са бизнес сценарии на взаимодействие от ИБМ, дадено в концепцията;

– Модел на потребителски роли – списък роли в изработвания софтуер, аналогия на роли в софтуера, бизнес актьори и работници в ИБМ;

– Списък характеристики – списък на характеристики с подреждане и зависимости в свободна форма като списък или мрежови график – вградени са като списък/дърво в софтуерната система;

– Изисквания – списък изисквания в свободен текст от потребителите – вграден като списък и описание на характеристики в софтуерната система[[15]](#footnote-16);

– Оферта – включва параметри за договор/план – срок, цена, условия, ограничения, списък с характеристики, обобщени оценки – добавена е от автора и вградена в софтуерната система;

– Договор – условия и параметри на договора с приложен план – добавен е от автора;

– План за реализации – срокове и разпределени характеристики – вграден в софтуерната система;

– Проектен статус – списък или диаграма с реализации, статуса им и бележка какво е направено; вградено в софтуерната система, но може да се подготви като „информационно табло” с маркер за статус;

– Списък рискове – съдържа списък на рискове по приоритет; описва се за вероятност, отговор, промяна на приоритет и засегнати итерации – вградено в софтуерната система като „информационно табло”;

– План/статус на итерация – списък на задачи и статуса им в текуща итерация;

– План за прегледи – списък на предстоящи реализации за уведомяване на екип и потребители; вградено в софтуерната система като списък реализации – може да е „информационно табло”;

– Програмистки продукти – продукти от проектант/програмист, които са за проектиране/реализиране на софтуера[[16]](#footnote-17); Вид, форма, детайли и съхранение на документите се избират от екипа (или описани в конвенциите); Софтуерната система поддържа само връзки към файлове;

– Тестове – списък автоматизирани тестове или описание за ръчни тестове за код и за приемане на софтуерния продукт от възложител – софтуерната система поддържа само списък на групи или на приемни тестове, които да се извършат (с описание или връзка към документ);

– Отчет на дефекти – списък с получени грешки при работа на софтуера в резултат на тест или забелязан проблем – софтуерната система ги поддържа като проблеми, а програмист конвертира проблемите в дефекти и ги поправя, като за софтуерната система са от тип задачи с работа за вършене;

– Помощен текст – от редактора помощен текст за ползване в системата;

– Потребителска помощ – структурирано описание от редактор на софтуера[[17]](#footnote-18);

– Ръководство за потребителя – упътване от редактора за обучение на потребители[[18]](#footnote-19);

– Резултати от отразяващо подобрение – обичайно списък в три групи за това, което „Работи добре”, „Ще опитаме да променим” и „Нерешени проблеми” – вградено е в софтуерната система.

Някои РП могат да са информационни табла за обща/постоянна видимост, а други могат да са вградени в софтуерната система като документи, съхранявани в хранилището за документи.

## 2.3. Функционалност и потребителски интерфейс

По отношение на **функционалност и потребителски интерфейс**, представени в предходната глава е дефиниран в детайли интерфейса на потребителското приложение. Примерна скица на потребителския интерфейс е даден на фиг. 2.10 със следните основни елементи:

– Заглавна част – лого, заглавие, текущ потребител и дата, връзка за помощ;

– Главно меню – статично меню с опции видими според правата на потребителя;

– Контекстно подменю според избраното в главното меню и ролята;

– Маркер за наличие на нови съобщения, както и списък на спешни необработени такива;

– Списък на уместни и свързани проблеми, рискове, мерки за подобрение относно проекта и други данни свързани с текущата функция, роля или потребител;

– Списък на уместни/свързани съобщения относно текущия екран;

– Работна площ – място за работа на потребителя с екрани от опции на подменю;

– Завършваща лента – данни за продукт, версия, доставчик, връзки за помощ, обратна връзка за поддръжка и контакт с доставчик на софтуерната система.



Фиг. 2.10. Скица на основен екран на приложението. (разработка на автора)

Потребителят има достъп до заглавната част, главното меню и завършващата лента винаги. В повечето случаи е видимо контекстното подменю, списъци с новини и свързани неща. След вход в системата с оторизация, се показва началният екран. Той също притежава гореизброените елементи, но на мястото за работна площ има лично (персонализирано) табло с кратки бързи справки за статус, цветна (светофарна) сигнализация, евентуално предстоящи срокове, кратки списъци с връзки за текущи проекти, задачи, проблеми и други най-важни елементи. Тези елементи обичайно са кратки, като данните са подредени по приоритет или дата и ограничени като брой (например 5-те най-важни, 10-те най-закъснели).

Списъците имат бързи връзки към детайлен екран за съответния обект и функция. Личното табло дава само най-важната информация за проект/продукт, статуса му и процеса. При избор на опция от главното меню се появява подменю със списък опции, а на работната площ може да се появи или работният екран на първа опция от подменюто (обичайно преглед на данни) или вид лично табло специфично за избраната опция в главното меню. потребителя. Главното меню и подменютата имат видими опции, според правата за достъп на ролите на потребителя. Личното табло има секции, съгласно ролите на потребителя, а данните в него може да се филтрират за конкретния потребител.

В екраните за отделни функции, разположени в работната площ, е налице обичайна последователност. Най-отгоре са разположени секции и бързи връзки към други екрани в специална лента за страници/връзки. Под нея се разполага обща информативна секция за избран продукт, проект, итерация или друго, и/или евентуален филтър за бърз преход (ако е необходим). Под тях е самият екран за преглед/редакция, като в долния му край обичайно са бутоните за действия. За всички списъци има бутони/ връзки в дясната страна за стандартни бързи операции като избор, преглед, обновяване, приключване и т.н.

Списъците се подреждат по предназначението си или с клик на етикетите на колоните. Списъците по принцип нямат страниране, освен ако не са дълги (над 50 реда). Софтуерната система и екраните й предвиждаме да имат възможност да запомнят последен избор на потребителя и да предоставят филтър за това (например последен избран проект). В друг екран, който изисква избор и филтър, то той е избран автоматично за последното. Така преминаването между функции със запазен контекст улеснява потребителя, интерфейса и създава фокус за работа.

Относно отчетите, е удачно да се приложи гъвкава (лесно адаптируема) система, позволяваща както извикване на отчет от специален екран за заявка на отчет, така и директно от връзка в друг екран с параметри по подразбиране. В екрана за заявка на отчет се избира групата и вида отчет, задават се параметри като продукт, проект, реализация, итерация, служител, срок и евентуално друг частен критерий за даден отчет. Възможен е критерий за групиране на отчетите по време – дневни, седмични, месечни, тримесечни. Отчетът може да се заяви на екран или данните му да са изведени в CSV формат. При извеждането на екран той показва заглавие, избрани параметри и групиране, таблица с данните и секция за графика.

Основните функции и менюта с кратък коментар за тях са представени в табл. 2.2 – главно меню, подчинени менюта, както и свързани екрани.

Таблица 2.2.  
 Структура на менюта и потребителски интерфейс в клиентското приложение.  
(разработка на автора)

| **Главно/ Подчинено меню** | **Описание** | **Връзки с други екрани** |
| --- | --- | --- |
| **Начало** | Главно лично табло със секции за сигнализация, списък и статус на достъпни проекти, графика за очакван край и степен изпълнение, други най-важни области. |  |
| Проекти | Преминава в Проекти / Списък на мои проекти |  |
| Задачи | Преминава в Итерации / Списък на мои задачи |  |
| Проблеми | Преминава в Проекти / Списък на проблеми |  |
| Дефекти | Преминава в Проекти / Списък на дефекти |  |
| Съобщения | Преглед на лога със съобщения касаещи потребителя. | Добавяне/изпращане на ново съобщение. |
| **Продукти** | Показва лично табло |  |
| Лични | Лично табло с текущи продукти и проекти | Списък продукти, нов продукт, Мои проекти, Добавяне на проект |
| Списък продукти | Азбучен списък с филтър – архивирани, търсене | Детайли за продукт, Нов продукт, Нова/ Редакция версия, Редакция клиент |
| Нов продукт | Може да се дефинира нов продукт. |  |
| **Клиенти** | Списък клиенти |  |
| Списък клиенти | Азбучен списък на клиенти с филтър – текущи проекти, архивирани, търсене | Редакция/ Добавяне на клиент, Списък/ Добавяне на представител, Списък продукти, Нов продукт, Списък проекти, Нов проект |
| Списък представители | Азбучен списък представители с филтър – текущи проекти, архивирани, търсене | Редакция на представител, Редакция на клиент, Добавяне на клиент |
| **Проекти** | Активни проекти |  |
| Активни | Азбучен списък на проекти | Списък проекти с филтър, Редакция проект, Добавяне на проект, Преглед реализация, Преглед итерация, Преглед / добавка на записки и документи; Отчети. |
| Списък проекти | Азбучен списък на проекти с филтър за име, код, срок, клиент, др. | Почти същите без списък; Отчети. |
| Добавяне на проект | Дефиниране на нов проект, условия и ограничения, избор на шаблон за процес и на рангови скали |  |
| Редакция проект | Филтър за проект, Редакция на данни, срок, условия | Процес, Редакция шаблони за процес, Редакция на рангови скали |
| Процес | Филтър за проект, Списък етапи, Редакция на процес с етапи и данни за тях, избор на рангови скали (ако статуса позволява промени) | Редакция шаблони за процес, Редакция на рангови скали, |
| Сценарии | Филтър за проект. Дефиниция на списък сценарии (работен продукт „Action Goal List”), преобразуване в характеристики. | Връзка с Характеристики |
| Характеристики | Филтър за проект и тема на характеристики. Йерархичен списък характеристики. В един екран обновяване, добавяне, изтриване, преподредба, смяна на статус (ако статуса на проекта позволява). | Преглед и добавка на записки и документи, |
| Подреждане на характеристики | Филтър за проект и тема на характеристики. Списъкът с характеристики се подрежда за стойност и риск по избрана скала. Задават се и зависимости от вида – X преди Y. | Редакция на рангови скали |
| Оценка на усилия | Филтър за проект и тема на характеристики. Оценка на характеристиките за сложност и усилия. |  |
| Договори | Филтър за проект. Списък договори, промяна на договор, добавяне на нов, задаване на параметри, смяна на статус, одобрение, приключване или отказ, справка за усилия според оценките. | Редакция договор, Нов договор, Оферта за проект |
| **Реализации** | Преглед реализация |  |
| Преглед | Филтър за проект и реализация с автоматичен избор на текущата. Показва кратка статистика – брой характеристики, завършени и време за оставащи, др. Кратък списък итерации и рискове, както и данни за реализацията и прогноза за очаквано завършване. | Редакция реализация, Характеристики в реализация, Планиране на реализация |
| Редакция | Филтър за проект. Списък на реализации. Редакция на избрана или добавяне на реализация, дефиниране на срок и други параметри. |  |
| Характеристики | Филтър за проект и за реализация (по подрзбиране текуща), за тема на характеристики. Йерархичен списък на всички и линеен списък на избрани характеристики. Възможност за преглед и ако статуса на реализацията позволява – промяна на избраните и статуса им. | Планиране |
| Планиране | Филтър за проект и автоматичен избор на текуща реализация. Филтър за тема на характеристики. Йерархичен списък на всички и линеен списък на избрани характеристики. Възможност за добавяне, изтриване и преоценка на избраните (ако статуса го позволява). |  |
| Списък рискове | Филтър за проект и реализация, автоматичен избор на текуща реализация. Списък рискове за реализацията подреден по ранг. Добавяне, редакция и премахване от списъка, смяна на ранг. | Назначаване на задача за риск |
| Подобрение | Филтър за проект и реализация, автоматичен избор на текуща реализация. Списък мерки от подобрението по групи и възможност за редакция, добавяне, махане, назначаване на задачи от тях. | Назначаване на задача за подобрение |
| **Итерации** | Преглед (с формата на лично табло) |  |
| Преглед | Филтър за проект, реализация и итерация с автоматичен избор на текущи. Статистика за задачи и дефекти (брой, завършени, оставащо време), проблеми, тестове, рискове, оставащо време и др. | Редакция итерация, Задачи в итерация, Дефекти в итерация, Планиране на итерация |
| Редакция | Филтър за проект, реализация и итерация с автоматичен избор на текущи. редакция на итерация, срок и т.н. |  |
| Планиране | Филтър за проект, текуща реализация и итерация избрани автоматично. Списък задачи, тестове и дефекти. Възможност за пренареждане, оценка на задачите. Справка общо и по потребител за съотношение капацитет време/назначени задачи коригирани с параметрите за индивидуална преценка. | Добавяне на задача, на тест или дефект. Добавяне на задача за риск. |
| Подобрение | Филтър за проект и реализация, автоматичен избор на текуща реализация. Списък мерки от подобрението по групи и възможност за редакция, добавяне, махане, назначаване на задачи от тях. | Назначаване на задача за подобрение |
| **Работа** | Преглед (с формата на лично табло за текуща работа) |  |
| Преглед | Филтър за проект, реализация и итерация са автоматично избрани текущите. Показва сигнализация за статус на итерация, статистика за задачи (брой и завършени), дефекти (общо и завършени), списък на задачи и дефекти подредени по приоритет на характеристики или по дата на завършване, списък проблеми, рискове, и други. | Преглед, добавяне и редакция на задача, преоценка на задача, добавяне на дефект, добавяне на проблем |
| Задачи | Филтър за проект, реализация и итерация са автоматично избрани текущите. Списък задачи по ред или приоритет. Бързи връзки за смяна на статус, преоценка, оставащо време. |  |
| Дефекти | Сходно на задачи. Бърза добавка, смяна статус, преоценка, време. |  |
| Проблеми | Сходно на задачи. Бърза добавка, смяна статус и конверсия. |  |
| **Отчети** | към Филтър на отчети |  |
| Преглед | Филтър за избор на група отчети и конкретен отчет. Филтър за продукт, проект, реализация, итерация с автоматичен избор на текущите. Филтър за клиент, период. Избор групиране. | Генератор на отчет – генератор, който според избрания отчет и параметри го генерира като таблици с данни, графики. |
| **Администрация** | Празен екран. |  |
| Шаблони | Редакция и добавяне на шаблони. | Нов шаблон. |
| Рангови скали | Редакция и добавяне на на рангови скали. Защита при употреба. | Нова скала. |
| Списъци | Редакция на списъци използвани в системата с възможна промяна. | Нов списък. |
| **Профил** | Преглед и редакция на профил на потребителя |  |
| Редакция профил | Преглед на данните и лично обновяване на профила на абоната |  |
| Смяна на парола | Смяна на паролата с потвърждение на старата |  |

Таблицата е възможно да се допълва и разширява, т.е. тя не е изчерпателна и не детайлизира всички функции, но според нас дава съществена представа за главните екрани и посочва допълнителните.

***Изводи и обобщения към втора глава***

1. Разработен е концептуален модел на софтуерна система, управляваща основните процеси и дейности при разработката, поддръжката и съпровождането на софтуер.

За малките компании са характерни по-ниската степен на формализация, опростени процедури и правила. Затова по отношение на обхват на софтуерната система, приемаме че разработка на софтуер покрива определен набор от функционалности, като се избягва голямата сложност и влизане в чисто технически въпроси относно проектиране, програмиране, тестване и интеграция, управление на документи, конфигурации и т.н. За тях може да се ползва специализиран софтуер по индивидуална преценка.

При разработката на модела сме се ограничили единствено над основния бизнес сценарии за взаимодействие със системата, за който са разработени диаграми на взаимодействията и колаборативни диаграми, с които да се показва начина на взаимодействие между служителите с различни роли в технологичната стартираща компания и обхвата на техните отговорности. Техните отговорности са основа за формиране на функциите на системата и персонализираният достъп за всяка роля.

2. Разработен е логически модел на софтуерна система.

Логическият модел е разработен на базата на предложения концептуален бизнес модел и за реализацията му в началото са обособени и развити бизнес същностите като класове със съответни свойства и връзки.

# Глава 3. Изграждане и използване на системата за управление разработката на софтуер във фирма БитПайъниърс Блек Сии ООД

## 3.1. Организация на дейността на фирма БитПайъниърс Блек Сии ООД

Моделът на софтуерна система, подпомагащ разработката на софтуер в технологични стартиращи компании, е разработен във втора глава. За да се апробира приложимостта на разгледаната в детайли архитектура и предлаганата в настоящото изследване система, тя следва да бъде приложена в реална работна среда. Едновременно с това, е необходимо и да се очертаят границите на различните подходи за разработка на софтуер в технологични стартиращи компании, които също имат важно значение при организацията на дейността.

За целта е необходимо да се избере фирма от тип технологична стартираща компания – обект на приложение, която е с подходящ предмет на дейност, притежава известен начален опит в разработката на софтуер и има потребност от внедряване на подобна система. Компанията БитПайъниърс Блек Сии ООД, която авторът на настоящото изследване има възможността да познава добре по отношение не само предмета на дейността, но и организацията на работа, е подходящ обект на приложение. Поради това, че има сключено споразумение за неразкриване на конфиденциална бизнес информация (Non-Disclosure Agreement), каквато е обичайната практика в този висококонкурентен бизнес, то данни по отношение на конкретни клиенти, договори, цени и прочие няма да бъдат предоставени. Изложението третира само професионални въпроси от научна гледна точка.

Компанията БитПайъниърс Блек Сии ООД (BitPioneers Black Sea OOD, https://bitpioneers.com/en/black-sea/) е основана през 2019 г. в гр. Варна с предмет на дейност разработка на софтуер и софтуерни продукти, разработка на мобилни приложения и уеб сайтове, покупка и продажба на софтуерни продукти, консултантска, рекламна и информационна дейност, и др. Основен собственик на капитала е немската компания BitPioneers GmbH (https://bitpioneers.com/) със седалище в гр. Хановер, която е основана през 2016 г. Българският клон активно работи по различни проекти на компанията-майка, която е специализирана в изпълнението на софтуерни проекти в областта на разработването на приложения за виртуална реалност (virtual reality) и разширена реалност (augmented reality). Екипът на компанията се състои от ИТ специалисти, компютърни експерти и разработчици на видеоигри. BitPioneers имат опит в разработването на рекламни игри, насочени предимно към средния ценови сегмент. Разработват първото си собствено заглавие на симулационна игра от тип стратегия Sphere: Flying Cities[[19]](#footnote-20). С цел навлизане и разпространение на този продукт на пазара се създава и нова компания – Hexagon Sphere Games UG (https://hexagon-sphere.com/), каквато е обичайната практика за определени собствени проекти с цел набиране на допълнителни инвеститори или подобряване на обслужването на потребителите. Като демонстрационни мобилни приложения за платформа Android са създадени приложенията Print Experience Streetart[[20]](#footnote-21) и FUTUREADY AR[[21]](#footnote-22) с възможности да се разширяват в областта на виртуалната и добавена реалност.

Дейността на компанията е специализирана в следните направления:

1. Дигитално събиране на данни. Екипът на компанията се опитва, заедно с клиентите си да идентифицира тесните места и да намира прости и ефективни решения. Затова тясната съвместна работа с клиентите е ключов момент за въвеждането на подобни цифрови решения. Изследването на бизнес процесите и отчитане отзивите на потребителите е водещо при разработката на подходящи софтуерни продукти. Много често се използва модулен софтуер, който се адаптира към нуждите на потребителите.

2. Дигитализиране на работни процеси. Дигитализацията на работните процеси дава възможност на компаниите да разкриват нови възможности за тяхното оптимизиране, както и да ускорят изпълнението им. Дигиталното свързване на производствен капацитет и знания, дава възможност процесите да се извършват по-оперативно, ефективно и повече ориентирани към клиентите, което се превръща в решаваща движеща сила за повишаване на конкурентоспособността на средните компании. При дигитализацията на работните процеси, на различните видове потребители на софтуерната система се предлага различна „гледна точка“ към данните за процесите, така че потребителите на системата могат да се концентрират върху съществената, за конкретния момент, информация. По този начин може да се подобри проследимостта на стъпките на процеса и да се избегнат или автоматизират излишните работни стъпки, което от своя страна позволява на служителите да се концентрират върху важните и отговорни задачи, и да се повиши тяхната ефективност и удовлетвореност.

3. Отдалечена комуникация и виртуални събития. Отдалечената работа и комуникация позволяват на компаниите да реагират съобразно обстоятелствата бързо на ново появяващи се бизнес възможности и кризи, като се предоставя оперативен достъп до нови пазари, както и отговор на външни и вътрешни промени. Въпреки това, реалното общуване – ръкостискане и комуникация лице в лице има много предимства. Компанията БитПайъниърс позволява на своите клиенти да прехвърлят тези силни страни в дигиталния свят, като правят продуктите осезаеми и комуникацията лична и не усложнена чрез проектирането на индивидуални решения за цифрова комуникация. За прилагането на подобни решения, се използват, комбинират и адаптират различни софтуерни модули. Възможностите варират от мащабируеми потоци с телевизионно качество до видеоконферентни и виртуални формати. Те могат да се комбинират с чатове, съдържание за изтегляне и онлайн гласуване. Друго направление е създаването на виртуални 3D светове, които „оживяват” предлаганите от клиентите продукти или услуги, при което потребителите могат да се потопят в събития, търговски панаири или търговски зали чрез разширена или виртуална реалност и по този начин да се свържат с доставчика.

Както се вижда от профила на компанията БитПайъниърс, тя е представител на технологичните стартиращи компании, занимаващи се с разработката на софтуер. Работи се както по собствени проекти, така и по поръчка, като динамично се сформират екипи, които да работят по конкретните проекти. Прилага се подходът за аутсорсинг и т.нар. „офшорно програмиране”. Служителите работят дистанционно на принципа „виртуален офис”. При подобни ситуации, освен разработката и експлоатацията на собствено разработена софтуерна система, специфично предназначена за вътрешните нужди на компанията, на преден план излизат и въпросите, свързани с използването на конкретен подход при управление процесите по разработката на софтуер, както и въпросите, свързани с възможността за използване на виртуални инструменти, които да допълват основната софтуерна система.

В заключение, може да се обобщи, че прилагането на софтуерната системата се характеризира със значителна комплексност и затова в следващите точки от изследването, спираме своето внимание на плана за реализация и внедряване на системата, и особености при експлоатация, с цел оптимизиране на процеса на внедряване на софтуерната система в компанията БитПайъниърс.

## 3.2. Организационни аспекти при реализация и експлоатация на системата

### 3.2.1. План за реализация и внедряване на системата

Един от основните моменти при разработката на софтуерната система е планът за реализация и внедряване. Както е известно, функционалността на софтуерните системи е възможно динамично да се променя във времето, при което се налага извършването на допълнителни дейности. Поради това е необходимо, както планиране на реализациите и версиите, така и характеристики, които се реализират в тях, заедно с разпределение във времето. На база изложеното до момента, е разработен съкратен вариант на работния продукт на база сценарии за взаимодействие. При необходимост той може да се разширява и допълва според потребностите и стратегическите виждания на ръководството.

Планът за реализация е представен в табл. 3.1. Заложените срокове са ориентировъчни и са подходящи за малки до средни по размери организации.

Таблица 3.1.  
 План за реализации на проекта на софтуерната система за управление производството на софтуер в технологични стартиращи компании.  
(разработка на автора)

| **Етап / Реализация** | **Идея на етапа** | **Включени сценарии / характеристики** | **Примерен срок** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Детайлно проектиране** | Детайлизация на проект, оглеждане на 360°, конвенции. | Етап за детайлно проектиране с детайлизация на проекта на база текущия проект, концепцията и избран подход | Една седмица |
| **Скелет на проекта** | Скелет на всички компоненти и минимум работещ сайт достъп, меню и тестова редакция на продукти. | База данни с примерни данни и без оптимизация; Софтуерен проект и физически компоненти само със скелет на класовете; Настройки на сървъри, добавени базови компоненти. Структура на интерфейс; Логване на потребител; преглед/дефиниция на продукт; | Две седмици |
| **Компоненти за логика и данни** | Разработка на компоненти за данни и бизнес логика | Преглед/дефиниция на продукти; Достъп до данни; Усъвършенствани с новите модули и проиграване на модулите; | Две седмици |
| **Дефиниране на проект и план** | Всички функции за дефиниране на проект, съдържание, процес и план; изпитване компонентите; | Сайт, в който потребител може да дефинира продукт, проект, характеристики, и т.н., подреждане и оценка на характеристики, избор на процес и скали за, дефиниция реализации, разпределение на характеристики, изготвяне на план; | Три седмици |
| **Работа по задачи и тестване** | Планиране и изпълнение на итерации и задачи, тестване, проблеми, дефекти | Дефиниране на итерации, задачи, списък рискове и задачи по тях, смяна на статус, минимален план и отчет на време по тях; дефинира проблеми, дефекти, конвертиране, обработка на дефекти и рискове; | Три седмици |
| **Детайлен отчет в работата** | Детайлизация на план и отчет по работата и итерациите | Записва изразходвано и оставащо време работа по задачи. Лично табло за статус. Отчитане разход на време и средства. Записки и документация към задачи, итерации и всички обекти. Записва изводи от отразяващото подобрение в итерация; | Две седмици |
| **Приключване на реализация** | Да може да се приключи реализация и отчетност. Да се оформи отразяващо подобрение. | Справки за статус и очаквано завършване. Корекция на оценки за итерации/реализации, дефиниция на реализирани продукти. Записва изводи от отразяващото подобрение в реализация. Назначава задачи от тях. Добавяне на заявки от клиент, трансфер в характеристики. | Две седмици |
| **Пълен работен цикъл и администрация** | Изчистване за пълен цикъл разработка. Администриране на клиенти и служители. | Подобрение за тестване и записки, експорт на списък характеристики за лесна документация. Тагове към всички обекти. Подобрени екрани за отчетност на време и средства. Клиенти, представители, администрация на потребители, настройки, продцеси, скали и т.н. Детайлни данни за служители – история, ставки, умения, календар за време и др. | Три седмици |
| **Договаряне** | Да може да се изготви оферта за клиент и дефинира договор; | Добавяне на нов договор или оферта, определяне усилията за тях, съобразяване с капацитет. Изготвяне на Оферта, отпечатване, дефинира договор/план с параметри; детайлно планиране на времето по реализации/итер и съответствие с капацитет. | Две седмици |
| **Отчетност** |  | Компонент за отчети, стандартни отчети за ефективност, приключване на проект. Подготвя информационни табла и други отчети. | Две седмици |
| **Поддръжка** | Дефиниране на поддръжка, мониторинг и работа по поддръжка | Дефиниране на поддръжка – координатор/главен проектант дефинира изисквания, условия, мониторинг при поддръжката; Следене и попълване на заявки за поддръжка. Конвертиране на заявки в дефекти, задачи или характеристики за обновяване. Опис на внедрени версии. | Две седмици |
| **Финални** | Други екстри; приключване | Потребител описва мнение за удовлетвореност от внедрена версия и оказана поддръжка. Отчети за дефекти, дял поправени, за поддръжка | Две седмици |

Планът е за около 26 седмици (или 6 месеца) и подлежи на детайлизация. Целта е в първите три месеца да има годна система за оперативна работа по проекти. Когато след три месеца е готова, екипа може с реални данни да изпита системата.

По отношение на процеса по **внедряване** са набелязани комплекс от основни стъпки и мерки, които трябва да се извършат при внедряване на софтуерната система в дадена технологична стартираща компания:

– Проучване и гарантиране, че технологичната стартираща компания и екипът й е готов за прилагане на подхода;

– Разработване на индивидуален подход, процес, техники, работни продукти в компанията;

– Бързо тестово проиграване на горните, за да е сигурно, че работят;

– Инсталиране на хардуер – сървъри, клиентски станции, мрежа, защита и т.н.

– Инсталиране на софтуер – системен и базов софтуер, приложения на софтуерната система;

– Настройка на потребители, права, шаблони за процес, скали, нови опции и т.н.

– Въвеждане /трансфер/ на данни от текущи и тестови проекти;

– Интеграция със съществуващ софтуер (ако е нужна)

– Проиграване и тестване с екипа в реални условия; финални корекции и настройки;

– Одобрение на внедрената софтуерна система от ръководството;

– Въвеждане на всички данни за текущи проекти и за желани исторически данни;

– Защита на средата и софтуерната система, създаване на план за архивиране и за справяне с рискове.

След внедряването, всяка система изисква съответни мерки преди и по време на нейната **експлоатация**. Набелязани са комплекс от мерки по използване и поддържане на софтуерната система. Тъй като предлаганият от нас подход за разработка на софтуер отделя специално внимание на работата в екипа и с софтуерната система работят участниците в екипа, то следва да се включат мерки по подготовка на екипа и използване на софтуерната система от него. Тези мерки следва да се включат и като част от конвенциите (правилата) за работа по проекти. За първите приемаме, че могат да включват следните обичайни мерки в отделните етапи от отделните роли:

– **Администриране и координация**: администратор с помощта на главен проектант и координатор настройват софтуерната система, шаблони на процеси, скали и други опции; администратор и координатор осигуряват на всеки потребител адекватен достъп и данни за служителите, включително квалификация, история, работно време, ставки и т.н.; координатор и възложител се грижат за адекватно дефинирани продукти/проекти.

– В **началото** на всеки софтуерен проект се оглежда заданието според случая и планира проекта: екип/координатор описва условия, характеристики и параметрите им; екипът използва техники за оценяването му; координатор, възложител и главен архитект планират реализациите; изготвяне на оферта, дефиниране на договор и се планира детайлно първа реализация.

– **Ежедневно** екипът в технологичната стартираща компания има следните задължения: след 15 мин. среща се отразява всичко от срещата за статуса на задачи/проект, проблеми и бележки, лично или от координатор; преглеждат се всички новопоявили се новини, проблеми, рискове и т.н., обработват се и се назначава отговорен за тях; в началото на работа се отбелязва започването и темата на работа; в края на задача и ден се записва изработеното време и очакваното време до завършване на задачата или задачите, по които се работи.

– Поне веднъж или два пъти **седмично**: преглежда се статуса на всеки проект, всички рискове, проблеми, новини; преглеждат се отчетите за очаквано завършване и прогнози; при проблем (сигнализация в жълто или червено, или друго) се обсъждат мерките, които трябва да се вземат и се поставят лични задачи за справяне; при значим проблем с извънредна работа, забавен ход, или необходима промяна на договор, част от работата се спира до предоговаряне; преглеждат се всички висящи новини, проблеми, рискове, дефекти и други записки, обработват се и се назначава отговорен за тях; базата от данни се архивира и съхранява на отделен сървър или носител; да не се допуска да има задачи, които не са отчетени и оценени.

– В **края на всяка итерация и реализация**: дефинира се продукта за реализация; записват се бележките от обсъждането с клиента; отразяват се в плана; допълва се отчетност по итерация, задачи, записки, характеристики и др.; извеждат се отчети за представяне в завършената итерация/реализация; отразяват се резултатите на отразяващото подобрение; дават се задачи; БД се архивира на технически носител и се съхранява извън офиса.

– В **края на всеки проект**: допълва се незавършената отчетност по проекта; описват се реализирани продукти, версия; финансови отчети; отразяват се резултатите на отразяващото подобрение; дават се задачи; ако са необходими корекции в процес и правила, предефинират се; проектът се приключва и архивира.

– При **аварийни ситуации**, когато софтуерната система не може да работи: екипът продължава работа по същество на проекта; ползват се работни продукти ръчно; администраторът коригира софтуерната система веднага; в най-близко време данните от работните продукти се пренасят в софтуерната система.

По отношение на **оперативния мениджмънт на екипа**, работещ с софтуерната система, в първа глава е изяснена важността на човешките ресурси и управлението им в технологичната стартираща компания, и бяха представени необходимите качества за работа с гъвкави подходи[[22]](#footnote-23). Идеологията и духа на тези подходи изискват голяма тежест да се отдава на работата в екипа. Както отбелязват някои автори (Fowler, 2019) гъвкавите подходи не са подходящи за всички ситуации и изискват определени предпоставки и мерки. Необходимо е да се изяснят някои съображения и изисквания към екипа на технологичната стартираща компания и външните участници, и това трябва предварително да се има предвид.

**Първо**, участниците трябва да са готови/подходящи за прилагане на гъвкав подход.

**Второ**, участниците трябва да познават процеса и използваната методология за разработка. Според нас, една подходяща техника за подготовка е т. нар. „Тренинг в мини процес”. В нея се проиграва процесът и методологията с най-прост примерен продукт, евентуално два пъти по 1-2 часа, за да са наясно новите членове на екипа с методологията. Още по-добър резултат може да се получи, ако те могат да проиграят, заедно с това, и работата с софтуерната система.

**Трето**, софтуерната система трябва да се познава и да може да се ползва. Въпреки, че целият екип може да взима участие в системата, повечето работа относно процеса и по-сложните функции касаят роли координатор и главен архитект. Затова тяхното обучение и трениране е ключово. То е и ключово, защото те се грижат за екипа и го насочват. Програмистите се очаква да работят „рамо до рамо”, да имат близка комуникация и да ползват съвети от останалите, така че те могат бързо да бъдат обучени на място или да се само обучават един от друг. Системата е проектирана така, че да дава възможност за бързо получаване на кратка помощ и инструкции за специфичните опции.

**Четвърто**, потребителите трябва да имат минимум технически умения за работа с клиентско уеб приложение. Може да се смята, че в днешни условия това не е проблем за вътрешния екип, и малко вероятно за външни възложители/потребители. Необходимо е само кратко въведение в начина на работа с приложението. Ако възникне проблем или потребители не са допуснати до софтуерната система, то координаторът с подходяща комуникация с тях може да изпълни тези задачи. Администраторът и вероятно координаторът е нужно да владее администрацията на продукта и да познава администриране на СУБД MS SQL Server или MySQL, и уеб сървър IIS, Apache или nginx, което включва регулярно архивиране на БД (Куюмджиев, 2019), настройки за достъп и оптимизация.

**Пето**, важни са уменията да се дефинира и пише точно, ясно и кратко, и да се избягва прекалена формалност. Софтуерната система и подходът са замислени като опростено средство и е излишна загуба на време извършването на повече административна работа. И не на последно място, справяне със стреса и намаляване на причините за него. Например, наличие на прекалено натоварване в задачи, видимост на прекалено много несвършена работа и др. Някои прости мерки в това отношение са полезни – интерфейсът показва прогрес, личното табло го показва и скрива дългите списъци над определен размер, фокус в работата, избягване на многозадачност и добавянето на нови характеристики поне в започната итерация, както и ритуали подкрепящи прогреса.

По отношение на **администрирането на системата** може да се приеме, че то трябва да се извършва само от ролите администратор и главен проектант. Важен компонент в софтуерната система е административна част в клиентското приложение и менюта „Администрация” и „Профил”, като чрез първото може да извършва:

– администрация на потребители – добавяне, активация, промяна на данни и парола;

– администрация на служители – пълни данни съгласно модела за служител и историята му – данни за контакт, квалификация, възнаграждение, параметри за работата;

– назначаване на потребител към проект с определена роля;

– дефиниране на шаблон за процес;

– дефиниране на рангова скала;

– дефиниране на списъци или добавяне на опции в разширяеми списъци;

– поправка на често срещани грешки – местене на задачи между итерации, характеристики между реализации, проблеми между проекти, корекция лог и подобни дефекти;

– логическо архивиране – изключване от работа на елементи маркирани като архивирани и улеснено цялостно архивиране на проект/продукт.

Чрез меню „Профил” потребителят може сам да сменя данните си и паролата си.

В хода на експлоатация на софтуерната система могат да възникнат проблеми от различни естество – хардуер, софтуерно осигуряване и др., и да прекратят ползването й. **Възможните рискове и адекватни противодействия** са следните:

– срив в БД – регулярно архивиране на БД и процедура по възстановяване;

– срив в сървър – подмяна или местене на приложенията на нов; смяна на настройки; виртуализация;

– пробив в сигурността – ползване на сигурни протоколи – SSL/TLS, VPN, забранено кеширане, сигурност на работни станции и уеб сървър, ползване на силни пароли, и т.н.

– друг срив на системата – работата по проектите може да продължи с шаблони от работни продукти във файлове, а по-късно да бъдат въведени в софтуерната система;

За противодействие на рисковете е необходимо регулярно да се извършва преглед на следните мерки: изработване на план за справяне с рискове относно софтуерната система; дефиниране на специален проект за технологичната стартираща компания и процеса; регулярно документиране в специалния проект на проблеми, дефекти, рискове и отговорно поставяне на задачи за разрешаването им; регулярно отразяващо подобрение в планове и конвенции за рискове.

Включването на управление на риска като реален проект и отговорното му възприемане под формата на задачи с пряка отговорност е предпоставка за по-надеждна работа.

Като потребители на софтуерната система могат да са технологични стартиращи компании с размер на екип от 2 до 9-12 човека. При по-голям персонал, екипът за един проект трябва да бъде в лимита и да няма пряка връзка и зависимости между проектите, в случай че член на екипа участва в няколко проекта едновременно. Едно възможно решение за по-голям екип, работещ по един софтуерен продукт, е разделение в по-малки екипи по отделни проекти със синхронизирани изисквания. Примерно, подобни проекти може да са относно:

– общи компоненти на продукта, валидни за всички версии;

– разработка на отделни версии на продукта;

– отделен екип да прави съпровождане на продукт;

– средства за продажби, автоматизация и обслужване на клиенти;

– индивидуални внедрявания на база основния продукт.

Синхронизацията между проектите може да се осъществява по следните няколко начина. Първият е, чрез синхронизиран дизайн на интерфейсите (Poppendieck, 2014) като инструмент. Втора идея е от подхода SCRUM да се правят регулярни ежедневни срещи между главните проектанти на отделни екипи. Аналогична идея съществува и в подхода LSD, където може да се приложи инструмент за вземане на подобни решения базиран на множество опции. Също така, възможна е ротация на членовете на екипи в различни области с цел пренасяне на опит, развитие и натрупване на разнообразен опит, разнообразяване в работата и други.

Софтуерната система се прилага за различни проекти – на външен възложител или собствени, с фиксирани или гъвкави параметри. Според нас, е възможно приложението в разработка на интелектуални продукти различни от софтуер, но само ако избраният подход е удачен за тях. По-съществените ползи са:

– видимост на продукта и проекта в една система;

– лесна приспособимост в разработките и други ползи от инкрементален адаптивен подход;

– усъвършенстване на бизнес процесите;

– повишаване на качеството на управление чрез усъвършенстван процес;

– измерване на резултатите от дейността с опростени отчети;

– увеличаване на производителността и по-добра ефективност на специалистите;

– опростена система на работа;

– автоматизация за повечето работни продукти;

– формално вградени механизми за подобрение, добро качество и удовлетворение на клиентите;

– подходящо структуриране на персонала и разтоварване от административна работа;

– средства за разпределение на работата по тежест във времето;

– средства за прогнозиране спазването на сроковете.

Когато основната дейност на технологичната стартираща компания е производство и поддръжка на софтуер с конкурентно качество, цена, време за доставка, както и съпровождане, то управлението на компанията трябва да организира адекватно софтуерно производство. За целта е необходимо да се направи избор на подход и процес, като се опишат залегнали техники и практики, както и въпроси на управлението и работа в екип. Важен момент тук е изборът на подходящи подходи за организация на софтуерния процес, адекватни за обекта на управление, на чиято база да се осъществява управлението и чрез софтуерната система.

### 3.2.2. Особености при експлоатация

Разработването на система за управление разработката на софтуер е продължителен и сложен процес, който се нуждае от планиране и спазване на определени принципи. Прилагането на софтуерната система налага както технологични, така и организационни промени, които са породени и от необходимостта от прилагане на нова схема на управление, изискваща по-тясно сътрудничество между компанията и клиента. Необходимо е при изграждането на софтуерната система да се спазва и принцип за преизползваемост, т.е. повторната употреба на готови компоненти, като още в началото се предвидят възможности за повторно използване на компонентите чрез подходящо проектиране.

В разглежданата компания БитПайъниърс разработването на софтуерната система задоволява следните бизнес потребности:

– Автоматизиране на тези дейности по разработване на софтуер, които не са осигурени с подходящи инструменти;

– Обединяване на съществуващите системи в обща система за управление на разработка на софтуер;

– При тестването предлагаме да се използват автоматизирани средства за управление на тестването. Голяма част от потребителските изисквания се описват в текстови документи и впоследствие ръчно се преобразуват в тестови сценарии, при което използването на автоматизирани средства за управление на изискванията повишава производителността. Едновременно с това се повишават възможностите за бърза адаптация спрямо често променящи се и непредсказуеми изисквания от страна на клиента. Част от процесите по планиране на даден софтуерен продукт може да продължат да се извършват ръчно, съобразно конкретната обстановка.

– Прилаганите подходи в БитПайъниърс дават възможност за лесна бъдеща интеграции с нови софтуерни инструменти или за получаване/изпращане на данни, постъпващи от други бизнес партньори при съвместна работа по проекти (например при аутсорсинг).

Разработването на софтуерната система решава посочените проблеми като осигурява относителна независимост между използвани платформи, софтуерни средства и програмни езици при разработването на дадено софтуерно решение. За целта се създават нови компоненти, които да предлагат необходимата функционалност.

При използването на система за управление разработката на софтуер в технологична стартираща компания е необходимо да се избере и съответен подход за разработка, подходящ за конкретната ситуация. Според нас, ако се използва подходяща софтуерна система, но се прилага неподходящ подход за управление на процесите на разработка, то няма да се постигне висока ефективност на работа и дори да се стигне до ситуация на неефективна работа по проекта. Поради тази причина приемаме, че изборът на подход при разработката на софтуер е също толкова важен, колкото е и използваната софтуерна система, прилагана за автоматизиране на отделните дейности по разработката на софтуер.

В практиката широко са разпространени няколко подхода, всеки със своите предимства и недостатъци при прилагане в различни ситуации. Затова обоснованият избор на подход може да се окаже от голямо значение за реализацията на софтуерен продукт от технологичната стартираща компания или за нейния провал.

В случаи на малка компания, като БитПайъниърс, с голям дял индивидуални („бутикови”) разработки, според нас, е подходящо преобладаващо да се използват т.нар. „гъвкави методологии” (виж Таблица 3.2).

В повечето случаи възможностите на БитПайъниърс да поема проекти с извънредно висока променливост на изисквания, непрестанно участие на потребителя на място и висок формализъм, са ограничени. В тези случаи, според нас, е подходящо прилагането на опростен подход за малък екип с ниска до средна формализация (по-висока за собствен продукт). Времево, проектите са за 1-12 месеца. По своя срок на изпълнение и размер проектите условно можем да ги разделим в следните категории:

– микро поръчки, със срок на изпълнение в рамките на 1-2 седмици с много малко изисквания;

– малки или прости проекти, със срок на изпълнение до 3 месеца (външен проект, малко компоненти);

– големи, по-сложни проекти с повече модули и документация, със срок на изпълнение от 3 до 12 месеца. Още по-големи проекти може да се се разделят на няколко големи проекта. Тук влизат почти всички проекти за продукти/компоненти.

В случаи на **микро поръчки**, предвид ограниченията, според нас, подходящи са методологиите SCRUM, CC, LSD и DSDM. Според нас, методологията UP в тези ситуации не е подходяща, тъй като SCRUM се явява опростен вариант на UP. Същото се отнася и за методологията XP, поради не толкова голямата променливост на изисквания. За малки проекти трябва опростена адаптация на CC или SCRUM с опростени механизми. Според нас, най-удачен подход е CC, комбиниран с някои практики на SCRUM/LSD/XP като се разчита на кратки реализации и итерации (или сливането им), със срокове на проекти под 3 месеца. По този начин по-силен акцент може да има над техники за работа в екипа и гъвкавост.

За **малки или прости проекти** предвиждаме да се използват CC, SCRUM, LSD или DSDM, но с повече реализации/итерации, формализация и повече работни продукти, тъй като след като продуктът е по-голям, то и изисква последваща поддръжка и преизползване за компоненти. В този случай трябва да има отличителна разлика между реализации и итерации – реализация приблизително всеки месец, с 2-3 итерации в нея.

За **големи проекти** – продукт или компонент, предлагаме да се приложи CC, SCRUM или LSD. Целта е да има иновативен и по-формализиран процес, с повече моделиране и документация, тъй като произведеният продукт трябва да се подновява и поддържа. За продукт предлагаме да има наличен един минимален пакет модели и документация, както и по-широк набор задължителни практики. Според нас е подходящо реализациите да са на един или два месеца с няколко итерации в тях. За още по-голям продукт е необходим съответно и по-формализиран процес, но без загуба на иновативност. За него може да се ползва SCRUM, LSD или CC с елементи от UP/DSDM.

**Услугите** **по поддръжка** предвиждаме да се реализират като малък проект за клиент с лек подход, минимум реализации и изисквания. Поддръжката има друг формат на работа, спрямо разработката, и се реализира в проект с лек стандартизиран подход и документация. Итерациите в поддръжката са едностепенни и може, обичайно, да са едномесечни. Ако е необходимо обновяване на продукт, изискванията се добавят към дадена итерация или се прави нов проект. За разлика от предходните, тук може да се добавят нови изисквания по време на итерацията, обичайно като промени или дефекти, като вторите се обработват възможно най-скоро в самата итерация. Поддръжката е натоварена с обновяване на модели, продукт, документация за поддръжка и за потребителя. В табл. 3.2 са показани избраните подходи.

Таблица 3.2.   
Адекватни подходи за отделните дейности на компанията БитПайъниърс  
(разработка на автора)

| **Вид дейност** | **Подход за малки проекти** | **Процес, фази, итерации за малки проекти** | **Подход за големи проекти** | **Фази и итерации на жизнен цикъл** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Клиентски проект** | CC, SCRUM с кратки цикли | Лек; Начална, Проектиране, 1-2 седмични итерации, Внедряване | SCRUM, CC, LSD, DSDM | Начална, Проектиране, 4-6 седмични реализации, Внедряване |
| **Собствени продукти** | Малко вероятно, SCRUM, CC,LSD | Планиране, Проектиране, 2-4 седмични реализации, Внедряване | SCRUM/UP, CC, LSD, DSDM | Планиране, Проектиране, 4-6 седмични реализации, Внедряване, Поддържане |
| **Компоненти** | Същите | Същите с модификация | SCRUM, CC, LSD | Същите с модификация |
| **Поддръжка** | Модификация с регилярни и възник.задачи | Месечна поддръжка с итерации и реализации по необходимост | Модификация с регулярни и възник. задачи | Месечна поддръжка с итерации и реализации по необходимост |

Възможно е да се избере комбинация от два подхода. Например единият може да се прилага при малки клиентски проекти, а вторият може да бъде изцяло за вътрешни продукти (и компоненти), както и за най-големите клиентски проекти. Причината е, че често успешни големи проекти (по-рядко малки) продължават в някои от следните възможности[[23]](#footnote-24):

– поддръжка поне една или две години след завършване;

– заявки за обновяване в следващите една до две години;

– основа за разработване на нови компоненти – например за чести проблеми;

– продукт или вертикална система за преизползване, който компанията БитПайъниърс може да изгради като собствен на база опита си в проекти;

– база за преизползване на готови решения в дадена област и проблем;

За малък проект реалистично се очакват само следващи микро заявки или малки проекти за обновяване, или дори компоненти на тяхна основа (ако технологичната стартираща компания реши), но рядко поддръжка. Поради това, според нас, е подходящо подходите да се разделят в две основни категории – една за малки проекти и една за продукти и големи проекти. За всеки конкретен проект БитПайъниърс трябва да определи границата между двете, както и случаите, при които е подходящо да се приложи определен подход. Според нас, за малки проекти най-подходяща е методологията CC. За големи проекти и продукти препоръчваме да се избере CC с повече техники и практики, както и елементи заимствани от методологиите SCRUM, UP, DSDM и LSD. В този случай, акцентът може да е върху характеристиките иновативност и качество, гъвкавост и „компромиси”, за се вмести БитПайъниърс в пазарни и вътрешни ограничения, както и да създаде максимално „очароващ продукт“. От организационна гледна точка с висока степен на важност са въпросите, свързани с **процеси, техники, практики и работа в екип**.

В заключение, може да се обобщи, че в зависимост от конкретната ситуация са подходящи различни подходи при разработката на софтуер, с цел работата по тези проекти да е организирана по оптимален начин в компанията БитПайъниърс. Заключенията, в резултат на изследванията, могат да се използват и от други сходни по размер и дейност компании. В следващите точки от изследването, спираме своето внимание върху необходимия инструментариум за физическа реализация и управление на разработването на системата и възможностите за използване на готови виртуални инструментални средства.

## 3.3. Физическа реализация на системата

### 3.3.1. Избор на технологични средства за реализация на системата

За физическата реализация на софтуерната система за управление на производството на софтуер в технологични стартиращи компании е необходимо да се подберат конкретни технологични средства за разработка и софтуерни компоненти. Предвиждаме софтуерната система да се интегрира с програмното осигуряване, използвано в обекта на приложение и по този начин да се реализира логическия модел, предложен във втора глава.

От голямо значение за изграждане на софтуерната система са следните етапи, които включват определяне на инструменталните средства и приложното програмно осигуряване, които ще се използват:

1. Изграждане на слоя с данните:

– избор на релационна СУБД, която ще се използва, придобиване и инсталиране;

– изграждане на структурата на БД.

2. Изграждане на слоя за бизнес логиката:

– избор на програмен език, среда за програмиране и софтуерен фреймуърк за ускоряване разработката на програмните модули;

– разработване на програмните модули, които осъществяват връзката между слоя с данните и потребителския интерфейс;

– прилагане на тестове за осигуряване на качеството на софтуера.

3. Изграждане на представителния слой:

– избор на облачна услуга, хостинг услуга или уеб сървър, инсталиране и конфигуриране;

– избор на софтуерен фреймуърк за разработване на динамични уеб страници;

– разработване на уеб интерфейса на системата и на базовите интерфейсни компоненти.

Изборът на системно програмно осигуряване и по-специално изборът на операционна система е важен момент при разработката на софтуерни системи, но на този етап този въпрос остава на заден план. От една страна, наличен е софтуер за виртуални машини, който дава възможност под управлението на една ОС да работят множество виртуални компютри, всеки със своя собствена ОС, а от друга страна включването на Windows Subsystem for Linux (WSL) като един междинен слой, дава възможност за стартиране на Linux изпълними файлове под Windows 10 и Windows 11, които са най-разпространени сред десктоп системите. От тази гледна точка, следните базови въпроси и проблеми са извън обхвата на труда, тъй като в изложението се концентрираме само върху софтуерната част от една информационна система и освен това в самата компания има налична техника, която може да се използва споделено. Това са въпросите по: избор и закупуване на компютърна техника - сървъри, мрежови устройства и инсталиране; осъществяване на връзката с Интернет - скорост, избор на доставчик; системно програмно осигуряване - избор и закупуване на операционна система за сървъри и клиенти, инсталиране, конфигуриране и поддържане.

За да се реализира практически софтуерната система е необходимо следния софтуер (програмно осигуряване) и инструментариум от средства:

1. Системен софтуер:

– сървърна операционна система: MS Windows Server 2019/2022 (налична във фирмата);

– клиентска операционна система: Microsoft Windows 10/11 (налична във фирмата), или друга, на която може да се ползва браузър със спецификацията, дадена по-долу;

2. Базов софтуер:

– система за управление на БД: Microsoft SQL Server Standard 2017/2019;

– уеб сървър на приложен сървър: Microsoft IIS 10;

3. Потребителски софтуер:

– интерфейс: браузър (Google Chrome, MS Edge, Mozilla FireFox, Opera, или друг с поддръжка на HTML5, CSS 3.0, JavaScript/ECMAScript 2021;

– програмна среда: ASP.Net 4.8/ASP.Net Core 6.0, C# 10.0 и VB.Net 16.9+ – за уеб приложение;

– програмни компоненти:

• ASP.Net AJAX – за поддръжка на AJAX интерфейс;

• FusionCharts XT за графики (http://www.fusioncharts.com/);

• вътрешни компоненти за библиотеки относно отделни слоеве.

– интерфейс за програмен достъп – уеб услуги за достъп (SOAP API).

В заключение, предложения софтуер може да е предпоставка за реализиране на софтуерната система, но не е напълно достатъчен. Необходимо е използването на допълнителен инструментариум за управление на разработването на системата.

### 3.3.2. Инструментариум за управление на разработването на системата

Развитието на ИТ индустрията, повишаването сложността на софтуера, появата на нови методологии и процеси за разработване води до налагането на софтуерни инструменти за управление на разработването на софтуерни продукти. В най-общ план тези средства може да се класифицират по следния начин:

1. Утвърдени универсални инструменти за управление на проекти (MS Project 2019/Online, Scitor Project Scheduler 8.5, Oracle Primavera P6, Project Libre и др.) с богат набор характеристики и настройка с добавки, които покриват всякакви проекти от всякакви области. Обичайно подхода им е на база PMI[[24]](#footnote-25) с добре дефиниран проект.

2. Специализирани за управление на проекти по даден подход (MS Visual Studio Team Services (VSTS)/Azure DevOps Services, Jenkins, Jira и др.). Те имат подобрени средства и техника само за него, понякога простота на работа и специфичен интерфейс, уеб достъп, възможност за преработка на код и БД. Някои са само добавка към горните.

3. Специализирани за софтуерни проекти/продукти по определена методология, обвързани с една или група методологии. Характерни черти са тясната специализация със софтуерна методология, покриват специфични функции за софтуерното производство, съвместна работа на екипа в системата с различни роли и права за достъп. Някои от тях са уеб базирани, дават възможност за индивидуална настройка или модификация, или интеграция с утвърдени продукти за управление на проекти (например MS Project).

Съществува голямо разнообразие на продукти във всяка една категория и ние считаме за подходящо, в случай че има съответни финансови средства, използването на MS Project 2019/Online. При липса на достатъчно средства считаме за подходящо използването на специализирани средства от нисък клас, които притежават общи полезни средства – InstantTeam (instant-team.com), Helix ALM (perforce.com), Project Tracker (projectmanager.com), и др. Всички тези продукти имат различен начин на действие, но общата функционалност – подход, групова работа, мобилност, уеб достъп, опции за индивидуализация и модификация, интеграция с популярни продукти са налице, т.е. те имат множество функции за проект, задачи, групова работа, дефекти и т.н.

Според нас, използването на MS Azure DevOps Services има следните предимства, които го правят подходящ за използване при разработката на конкретната система:

- управление на ниво продукт с отделни, добре дефинирани реализации;

- удобен специфичен визуален интерфейс с влачене, менюта, страници, подредба;

- приоритет на функционалности на база % бизнес тежест;

- тематично групиране на характеристики и филтриране/отчитане на база темите;

- следене на задачи в итерация, отчитане на отработено време, проблеми, бъгове;

- специфични лични списъци задачи, календар работно време;

- йерархична организация на характеристики за програма и влагането им в множество продукти, поставяне на тежест на групи; Отчети за постигната бизнес стойност;

- уеб базирана система за отчети и споделянето им; настройваем генератор отчети;

- тематични отчети за скорост, променливост изисквания, постигната бизнес ценност, възвращаемост като съотношение на % бизнес тежест към % вложени усилия;

- графика за очаквано завършване и прогнозиране с линеен тренд, тренд от оптимистичен и песимистичен опит; предсказване на очакван край с емпирични данни за прогрес;

- интеграция с продукти за следене на дефекти като BugZilla и JIRA; експорт в Excel, пълен програмен достъп през SOAP API, e-mail уведомления.

Относно използването на софтуерни инструменти за специфични функции на производството и поддръжката на софтуер, при разработката на системата, могат да се използват инструменти в следните направления:

- интегрирани среди за разработка: MS Visual Studio, Eclipse и др.;

- управление на софтуерните конфигурации: MS VSS, Subversion, CVS, Git;

- автоматизирано тестване: XUnit, JUnit, FITnesse, HP Quality Center и др.;

- непрекъсната интеграция: MSVS Team Foundation, CruiseControl и др.;

- управление на дефектите: Bugzilla, Quality Center, JIRA, TestTrack и др.;

- управление на изисквания: FeaturePlan, CaseComplete, AcceptRequirements, Enterprise Architect, Borland CaliberRM и др.

### 3.3.3. Възможности за използване на виртуални инструментални средства

Виртуализацията е процес, възникнал в резултат на компютъризацията, която се е утвърдила с информатизацията на обществото. Този процес е обективен и характерен за информационните технологии и информационните системи. В контекста на настоящето изследване, под виртуализация разбираме реализация, която осигурява ресурси и услуги, които в действителност не съществуват или не съществуват в начина, по който са представени. Съществуват различни методи и технологии за виртуализация на информационните системи, като виртуализация на хардуера, на софтуерните услуги и комуникации, базирани на интернет (Сълов, 2014; Филипова и др., 2017).

Класическата теория приема системата за управление като единство на два компонента – субект на управление и обект на управление. Тази идея се развива в добавяне на трети компонент, информационната система. Тя заедно със субекта на управление формират системата за управление на организацията. В теорията информационната система се разделя на компоненти, а именно система за икономическа информация основана на информационната база и система за обработка на данни. На свой ред, информационната база се състои от информационен фонд и методи за организацията му (Илиев и др., 2010). На тази основа ние можем да дефинираме виртуалната софтуерна система като софтуерна система, в която са приложени технологии и инструменти за виртуализация, така че информационната база е организирана с виртуални средства и системата за обработка на данни също ползва виртуални среди, технологии, инструменти.

В резултат на виртуализацията се появява нова виртуална организационна форма в бизнеса, наречена бизнес мрежа (б’мрежа). Б’мрежата е обособена система от доставчици, дистрибутори, доставчици на търговски услуги, доставчици на инфраструктура и клиенти, които извършват основна част от бизнес комуникациите и транзакциите си чрез Интернет (Илиев и др., 2010). Според нас, със сигурност, една стартирaща компания като БитПайъниърс може да бъде част от подобна б’мрежа, да ползва предимствата на организацията в тази мрежа за създаване или взаимстване на бизнес модел и създаване на продукт. Част от виртуалните информационни системи и инструменти могат да бъдат също от доставчици на услуги, инфраструктура, търговски услуги и дори клиенти в б’мрежата.

Виртуализацията на информационната система и отделни инструменти може да бъде полезна в няколко насоки, за да се осъществи по-ефективно предприемачески процес.

Като **първи аспект**, най-важно за всяка компания е фокусът към стойността, която добавя виртуализацията към продукта и процеса на неговата разработка. Разработката на софтуер е разработка на интелектуален продукт. За да бъде създаден е нужен интелектуален капитал на компанията, който се състои от човешки капитал, капитал клиенти (потребителски капитал) и структурен капитал (Илиев и др., 2010).

Стартиращата компания има и капитала на предприемачите и техните ресурси в тези три направления. Чрез богатството на достъпни ресурси от данни, знания, мрежи и услуги, които предоставя Интернет, компанията може да увеличи капитала си в трите направления. По отношение на човешкия капитал, тя може да получи знание и информация за желаната сфера, за процеса, за обучение, да наема сътрудници за дадени задачи. За потребителския капитал може да се използват инструменти за проучване на пазар, конкурентно разузнаване, потребители, доставчици, партньори. За структурния капитал, изразяващ се в бизнес процеси и модели за удовлетворяване на пазарни изисквания, може да се проучат съществуващи бизнес модели, отзиви и препоръки за приложението им. Увеличението на интелектуалния капитал е предпоставка за успех в иновационната дейност и то може да се постигне чрез управление на знанието и споделяне на знание. За това важна роля играе приложението и използването на информационни технологии подпомагащи тази дейност.

От казаното следва, че капиталът във всичките му форми е важен за технологичната стартираща компания и трябва да се мобилизира за насърчаване на по-висока производителност, която е чрез създаване (иновиране) на знание и споделяне на знания. Споделянето на знания може да се разглежда като организационна иновация, която има потенциала да генерира нови идеи и да развива нови бизнес възможности чрез социализация и учене на знания (Ling, 2012; Lee, 2016).

**Втори аспект** е начинът на фокусиране в своята основна дейност, която се осъществява с организационно-технологичен процес на десагрегация на елементите на веригата на стойността. Взема се решение за елементите, които да се запазят и за елементите, които да се предоставят на други компании с цел оптимизация. С последваща реагрегация се сглобяват елементите, за да се получи стойностно предложение. След това се прилага мултипликация, за да бъде ефективно осъществено. Поради наличието на множество видове модели на е-бизнес взаимодействие (B2B, B2C, B2G, B2E, C2B, E2B, G2B) (Croll, 2013; Laudon, 2017), според нас е подходящо, компаниите като БитПайъниърс да стартират дейността си, използвайки виртуални модели на взаимодействие с партньори и среда. В тези модели конкуренцията между доставчици за нови клиенти и цена на услуга калкулирана според потребление създава прозорци от промоционални услуги за стартираща компания в ранни етапи на дейност.

**Трети аспект** е, че този процес може да се приложи и към софтуерната система на стартиращата компания. Към нея може да се приложи виртуализация, десагрегация на подсистеми и организиране на транзакциите, последваща реагрегация за цялостна информация за бизнес модела и оценка на приноса.

Като **четвърти аспект**, стартиращите компании като БитПайъниърс могат да осъществят дейности от своя предприемачески процес с минимум ресурси. Такива възможности за тях са:

– Да ползват на ниска или нулева цена достъпно знание и бази от данни;

– Да ползват услуги/инструменти от доставчици на ниска цена според потреблението;

– Да ползват безплатни услуги и продукти за началния период на разработка;

– Да имат лесен виртуален достъп до глобални пазари и отдалечени клиенти.

**Пети аспект** е организация на дейността в компанията чрез средства за виртуален офис и е-бизнес. Виртуален офис за организация е офис, съществуващ в компютърно симулирана среда, в който всички типични офис процеси се извършват чрез използването на компютърни системи. При ограниченост на ресурси, той е алтернатива за стартираща организация. Друга важен момент е, че софтуерът и процесът на разработката му могат да се ползват лесно от глобализацията чрез системите за виртуален офис и е-бизнес (Илиев и др., 2010).

Както е известно, е-бизнесът е форма на организация на бизнеса, при която бизнес процесите, обмяната на информация, финансовите транзакции и прочие дейности се автоматизират чрез информационни системи. Той дава възможности както за разширяване на базата от клиенти, доставчици, географски обхват, прилагане на електронна търговия и маркетинг (Sulova, 2018; Vasilev & Kehayova-Stoycheva, 2019), засилване на вертикалната интеграция и други.

Предвид аргументите, изложени по-горе, можем да твърдим, че използването на виртуализация при експлоатацията на софтуерната система може съществено да улесни стартиращата софтуерна компания. Затова считаме за полезно да се изследват и опишат съществуващи виртуални инструменти и информационни системи, които могат да се използват в предприемаческия процес, като се разделят по етапи и по дейности. За всяка дейност посочваме виртуални инструменти, с които тя да се извърши или да бъде подпомогната. Под виртуални инструменти разбираме онези информационни системи, които са реализирани чрез виртуализация и са приложени принципи за виртуален офис (Илиев и др., 2010):

– Работа в среда на Интернет;

– Дислокация на работните места;

– Експлоатация без посредничество на програмисти;

– Процесорна обработка на информацията;

– Достъпност през уеб компонентът браузър и уеб сървър.

Списъкът с инструменти[[25]](#footnote-26), съставен от нас, е примерен и посочва възможност, покритие на задачи, евентуално разнообразие, като няма претенцията да е изчерпателен.

Първата фаза, която разглеждаме, е „Подготовка”. Тя има за цел валидиране на предприемач, обучение в предприемачество и подготовка на офис и среда за работа. Предприемачите трябва да увеличат своят капитал на тази фаза. Става въпрос основно за човешки капитал с подходящи знания и умения и в по-малка степен структурен капитал[[26]](#footnote-27) чрез въвеждане на подходящи дейности (процеси) на комуникация и споделяне на знания с екип, ментори и други предприемачи. Отделните дейности и подходящите инструменти са представени в табл. 3.3. Както е видно, има много достъпни виртуални инструменти за тези дейности на минимална цена.

Таблица 3.3.  
 Връзка между дейности и виртуални инструменти за фаза „Подготовка”.  
(разработка на автора)

| **№** | **Дейност** | **Инструменти** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Годност за предприемачество | Онлайн инструменти за (само)оценка:  psychometrictest.org.uk/entrepreneur-test/  queendom.com/tests/access\_page/index.htm?idRegTest=2287, humanmetrics.com/entrepreneur и много други. |
| 2 | Обучение / Тренинг | www.udemy.com/the-lean-startup/ (Eric Ries)  eu.udacity.com/course/how-to-build-a-startup--ep245 , fi.co,  www.coursera.org/lecture/innovative-entrepreneur/lean-startup-mvps-UyZvW, www.startups.co/platform, scu.edu/mobi/about,  www.startups.co/education, www.enterpreneur.com, |
| 3 | Комуникация с други предприемачи, ментори, екип | Професионални социални мрежи: linkedin.com, twitter.com, shapr.com; Средства за комуникация: Е-мейл; Чат и споделяне (Skype, Viber, Slack), видеоконференции (Hangout, GoToMeeting, Skype), отдалечен достъп (GoToMeeting, LogMeIn);  Консултации: your-startup-guru.com, други; |
| 4 | Подготовка на виртуален офис | Виртуален офис: HotOffice, eRoom, InTandem поддържащ екип и документи, комуникация, презентации и други:  Общи офис приложения: Google Suite, Microsoft Office 365  Средства за презентация  Проекти: bitrix24.eu, atlassian.com, trello.com, samepage.io;  Инструменти за е-бизнес, като например онлайн плащания;  Асистенти: zirtual.com, jobs.bg, zaplata.bg, upwork.com  Онлайн хостинг: многообразие от хостинг услуги |
| 5 | Подготовка на инструменти за стартиращи компании | startupstash.com, www.startups.co/platform, eznumbers.com, 10000startups.com, startup-playbook.com, |

След подготовката или паралелно с подготовката, когато тя има обучение, свързано с реална разработка, е фазата „Изобретяване”. В някои методологии тя се нарича „Генериране на идея”, „Design Thinking” и други. На първо място са включени дейности по разучаване или още наричани разузнаване. Ролята им тук е да се увеличи познанието за клиенти и техни проблеми, състояние, възможности, пазарни условия и т.н. Включени са дейности по дефиниране на проблем, генериране на идея, стратегически анализ, избор и представяне на идея.

В табл. 3.4 е представен списък с дейности на фазата „Изобретяване” и съответните инструменти. Трябва да отбележим, че тук покритието за дейността не винаги е пълно и разнообразно. Причините са, че фаза „Изобретяване” е едновременно, и творческа, и има необходимост от обстоен анализ, за който са налични средства за представяне и търсене на информация. Изборът на данни и източници, инструменти, избор на идея и решения остават на отговорност на предприемача. Характерно е, че фазата винаги завършва с необходимост от подготовка за реално представяне на идеята пред различни аудитории – собствен екип, инвеститори, съветници, клиенти. Цел на това представяне е да се намерят ресурси, да се получи обратна връзка и намерят потенциални клиенти.

Таблица 3.4.   
Дейности и виртуални инструменти за фаза „Изобретяване”.  
(разработка на автора)

| **№** | **Дейност** | **Инструменти** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Разучаване |  |
| А | Избор на индустрия | Публични източници за пазара и тенденции, годишни отчети (gartner.com, marketresearch.com, idg.com, други). |
| Б | Конкурентно разузнаване | Пазарни анализи: gartner.com, marketresearch.com  Публични регистри, статистика:  trademap.org, investigativedashboard.org  Преса: builtinla.com/2018/01/16/50-la-startups-watch-2018;  Форуми, блогове, сайт, електронни борси;  Социални мрежи: linkedin.com, twitter.com, shapr.com |
| В | Интервюта с клиенти  \* Лични интервюта, но за отдалечен пазар се ползват и виртуални средства. | За отдалечени клиенти и глобален пазар: социални мрежи (linkedin.com, twitter.com, pinterest.com), търсачки за публикации и въпроси (buzzsumo.com, quora.com, craigslist.com) и анкети (docs.google.com/forms, startupstash.com/forms-surveys, aytm.com, jotform.com) |
| 2 | Дефиниране на проблем | Виртуален офис за документи, презентации, бележки; публични източници за реализирани идеи, за формат на описание: fi.co/madlibs, leanstack.com/leancanvas; |
| 3 | Генериране на идея | milanote.com, curator.co, mindmeister.com |
| 4 | Стратегически анализ | Документи във виртуален офис; публични източници за сектора, тенденции и прогнози. Специализирани диаграми: swotanalysis.com, online.visual-paradigm.com, |
| 5 | Избор на идея | Средства не могат да бъдат представени; |
| 6 | Представяне на идея  (пред екип, съветници, инвеститори и клиенти) | office.live.com/start/PowerPoint.aspx, slideshare.com, docs.google.com/presentation, Видео презентация: biteable.com/presentations, knovio.com, moovly.com |

След фаза „Изобретяване” следва фаза „Бизнес модел”. В нея основните задачи са създаване на бизнес модела и неговото пазарно валидиране. Бизнес моделът съдържа концепция за продукта, именувана с различни термини, като: „продукт”, „уникално стойностно предложение” или „минимално функциониращ продукт” (MVP) (Ries, 2011; Maurya, 2012; Alvarez, 2014; Pompermaier et al., 2019; Melegati et al. 2020).

Валидиране на бизнес модела[[27]](#footnote-28) се прави регулярно спрямо определен пазар от потенциални или реални клиенти. Извършват се тестове за валидност, събират се данни от тях с цел анализ, извличане на знания и вземане на решения за корекция в модела и технологичното решение. Затова показателите, които се избират, трябва да са пряко свързани с дейността и да водят пряко до вземане на решения. В литературата за различни бизнес модели са описани различни системи от показатели (Adler, 2011; Blank, 2013; Croll, 2013):

– AARRR за измерване на нужните действия към клиенти на Дейв МакКлър;

– Мотори на растежа (Engines of Growth) на Ерик Рийс;

– Схема за лесно стартиране (Lean Canvas) на Аш Мория;

– Пирамида на растеж (Growth Pyramide) на Шон Елис;

– Фуния за продажби (Long Funnel) – преход между етапи в процес на продажба;

– Платформа за анализ (Lean Analytics Framework) на Крол и Йосковиц.

Изборът и използването им зависи от процеса, но за всички изпитването на бизнес модела се оценява регулярно. Инструменти за тази фаза също са налични и са изведени в табл. 3.5.

Таблица 3.5.  
 Дейности и виртуални инструменти за фаза „Бизнес модел”.  
(разработка на автора)

| **№** | **Дейност** | **Инструмент** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Създаване | Проучване на модели, (не)успешни опити, показатели: leanstack.com, leananalyticsbook.com, startups.co,bizplan.com;  Съвети от ментори: clarity.fm, fi.co, професионални социални мрежи и средства за комуникация: таблица 3.5;  Виртуален офис с документи за описание: таблица 3.4;  MVP чрез списък изисквания или прототип: в таблица 3.7; |
| 2 | Тестване  \* инструментите зависят от бизнес модела, подходът за оценка, показатели и инструменти. Дадените са примерни. | Създаване на БД клиенти: mailchimp.com, launchrock.com,  Анализ на уеб трафик: indicative.com, manageengine.com,  analytics.google.com, analytics.angelfishstats.com/, adobe.com/analytics/adobe-analytics.html;  Маркетинг анализ на поведение: clicky.com, kissmetrics.com, shopmetrics.com, retentiongrid.com, adobe.com/marketing-cloud.html, metrilo.com, marketingplatform.google.com;  Анкети: docs.google.com/forms, jotform.com, startupstash.com/forms-surveys, marketingplatform.google.com;  Тестове: adobe.io/apis/experiencecloud/target.html, abtasty.com/, optimizely.com, |
| 3 | Извличане на знание | Обработка на тестови данни със за стандартен анализ: docs.google.com/spreadsheets, tableau.com/products/cloud-bi, sas.com/en\_us/solutions/cloud-computing.html, turbo.net/hub/powerbi (Power BI online), sisense.com; |
| 4 | Корекция | Средства не са посочени. |
| 5 | Представяне | За презентации (виж таблица 3.10); За диаграми: таблица 3.9 и 3.12; |

Може да се отбележи, че има разнообразни виртуални инструменти и източници на данни за тази фаза. Инструменти не са посочени за дейност „Корекция”, защото тя е резултат от анализ на резултати и вземане на решения за промяна.

Дейностите във фаза „Бизнес модел” и следващата фаза „Разработка на софтуер” се изпълняват постъпково с гъвкава методология, последователно или паралелно по избор на предприемача. Изборът зависи от степента на необходимост от прототип, реално или имитационно изпълнение на изисквания за минимално функциониращ продукт (MVP) във времето. Относно разработката на софтуер, използваните инструменти зависят от избран бизнес модел, архитектура на софтуера и технология за реализиране. В повечето случаи продуктите се реализират чрез многослойно архитектурно решение с отделни взаимно свързани слоеве, при което всеки слой има множество компоненти. Съществуват базови платформи за разработка (frameworks) от един доставчик и допълване с компоненти от други доставчици. Приложимо е не само за компоненти, които липсват, но и за такива, които са по-ефективни от стандартно заложените в платформата. Затова виртуалните инструменти може да са „твърдо” свързани с конкретна платформа или да са по-широко приложими.

В табл. 3.6 са представени стандартни основни и спомагателни дейности за разработка на софтуер, описани в литературата (Филипова и др., 2017).

Таблица 3.6.   
Дейности и виртуални инструменти за фаза „Разработка на софтуер”.  
(обобщено и доразвито от автора)

| **№** | **Дейност** | **Инструмент** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Анализ | Виртуален офис за документи;  Средства за проектиране (дейност Проектиране)  Описание на изисквания: atlassian.com/software/confluence |
| 2 | Проектиране | Средства за моделиране: lucidchart.com, cacoo.com,  sparxsystems.com/products/procloudserver/, dragon1.com/products/dragon1-connect-edition, products.office.com/en-us/Visio/, axure.com; |
| 3 | Реализация  \* Забележка: множество от средите поддържат интеграция и на други дейности и на широк спектър продукти. | Кодиране: codeanywhere.com/, aws.amazon.com/cloud9/, koding.com/, progress.com/kinvey, azure.microsoft.com/en-us/products/visual-studio-code, aws.amazon.com/lambda, telerik.com/app-development;  Бази данни: azure.microsoft.com/en-us/services/sql-database/, azure.microsoft.com/en-us/product-categories/databases/, aws.amazon.com/products/databases;  Бизнес логика: aws.amazon.com/lambda, azure.microsoft.com/en-us/product-categories/compute/;  Уеб сървър: azure.microsoft.com/en-us/product-categories/web,  Облачни услуги: Доставчиците имат много услуги – от API, изчисления, балансиране, опашки до изкуствен интелект;  Хранилища за модули: nuget.org, npmjs.com, github.com, openwrap.org, incubator.apache.org/npanday,chocolatey.org;  Потребителски интерфейс: angular.io, reactjs.org, vuejs.org, startbootstrap.com, mockplus.com, jqueryui.com, jqwidgets.com, riot.js.org, semantic-ui.com, webix.com; |
| 4 | Тестване – Верификация и Валидация | Автоматизирана интеграция и инсталиране на тестови среди: github.com, jenkins.io, gitlab.com, circleci.com, cloudbees.com, azure.microsoft.com/en-us/services/devops/;  Системи за тестове: gurock.com/testrail, seleniumhq.org, techexcel.com/products/devtest/, getxray.app, ranorex.com, getzephyr.com;  Автоматизирани тестове: ranorex.com, https://percy.io/, Сътрудници тестери: utest.com/about-us, |
| 6 | Внедряване | Средства за автоматизирано инсталиране: jenkins.io, azure.microsoft.com, www.gitlab.com, cloudbees.com, ; |
| 7 | Поддръжка | atlassian.com/software/jira/service-desk, atlassian.com/software/jira/ops, |
| 8 | Управление на проекта | azure.microsoft.com/en-us/services/devops,  atlassian.com/software/jira, atlassian.com/software/trello,  github.com/features/project-management, gitlab.com, |
| 9 | Управление на конфигурации и промени | gitlab.com, atlassian.com/software/crucible, |
| 10 | Конфигуриране на среда за работа | Избор на инструменти и настройка: azure.microsoft.com,  Среди за програмиране, управление на проект (погоре);  Хранилище: github.com, atlassian.com/software/bitbucket |

Включени са примерни виртуални инструменти за разработка на многослойно уеб приложение, основно с технологии и продукти, свързани с облачните платформи за разработка на компаниите Microsoft (Azure) и Amazon (AWS), като може да използват възможностите, които се предлагат и от други доставчици на облачни услуги (напр. Google, Alibaba Cloud, IBM Cloud, Oracle Cloud, Salesforce и др.). От резултатите е видно, че съществува голямо разнообразие от доставчици и средства, и покритие на дейности. Популярни в практиката са интеграции между инструменти. Според нас, особен интерес представляват три модела за интеграция между инструменти:

– Основният продукт е настолен, но се интегрира с много виртуални инструменти (Пример Microsoft Visual Studio с пакети и облачни услуги);

– Заложена интеграция чрез събитие от друг инструмент;

– Интеграция на инструменти чрез допълнително частно разработена обработка на събития.

В обобщение на представеното, и както е видно от табл. 3.3, 3.4, 3.5 и 3.6, за почти всяка дейност са налични виртуални инструменти, предоставяни като услуги. Въпрос на преценка на предприемача е кои от тях и доколко са удобни за даден продукт, идея и бизнес модел. По отношение на цената за използване, повечето инструменти имат нулева или ниска цена – безплатни версии, безплатни за микро екипи (до 5-10 потребителя) или цената е според брой потребители или обем консумация, което представлява голямо улеснение за една стартираща компания като БитПайъниърс, тъй като предполага ниски разходи за употреба. Съществен проблем е многообразието от инструменти за употреба и изборът на подходящ инструмент. В противовес на това, множество от продуктите имат функции, които покриват повече от една дейност и/или могат да се интегрират с трети инструменти за други дейности, което е улеснение за изграждане на една интегрирана среда за работа в стартираща компания.

От изложените резултати от проведените изследвания за виртуализация, можем да направим обобщение, доколко дейностите в предприемаческия процес могат да се извършат с виртуални инструменти. Според нас, е необходимо да се съобразим с два основни показателя – покритие и разнообразие. Първият показател дава отговор на въпроса, доколко за задачите в дейността са разработени виртуални инструменти. Вторият показател – разнообразие, представлява степен на възможен избор от различни достъпни инструменти. За тяхно представяне използваме относителна скала с числа от 0 до 3, която е дадена в табл. 3.7, като синтез от двата показателя. Предлаганата от нас скала не отразява съотношение, а по-скоро групиране по тези два показателя с цел по-ясно отразяване и представяне на степента на покритие на задачи по дейности.

Таблица 3.7.  
 Скала на покритие на дейност с виртуални инструменти.  
(разработка на автора)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Разнообразие от различни достъпни инструменти* | | |
| **Покритие на дейността от налични виртуални инструменти** | *Ниско* | *Средно* | *Високо* |
| **Липсва** | 0 | 0 | 0 |
| **Ниско** | 1 | 1 | 2 |
| **Средно** | 1 | 2 | 3 |
| **Високо/Пълно** | 2 | 3 | 3 |

Следвайки дадените показатели и дадената скала в табл. 3.7, можем да обобщим резултатите за покритие на дейностите от разглежданите инструменти (табл. 3.8).

Таблица 3.8.  
 Покритие на дейности по фази с виртуални инструменти.  
(разработка на автора)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подготовка​** | **Изобретяване​** | **Бизнес модел​** | **Разработка на софтуер​** | |
| Годност​ | Разучаване​ | Създаване​ | Анализ​ | Проект |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Обучение​ | Проблем​ | Тестване​ | Проектиране​ | Конфигурации​ |
| 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| Комуникация​ | Идея​ | Знание​ | Реализация​ | Среда |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| Вирт. офис | Стратегич. анализ​ | Корекция​ | Тестване | Внедряване​ |
| 3 | 1 | 0 | 3 | 2 |
| Среда | Избор на идея​ | Представяне​ | Валидация​ | Поддръжка​ |
| 1 | 0 | 2 | 2 | 2 |

В табл. 3.8 са включени общо 25 дейности. Дейност „Представяне на идея” и „Представяне на бизнес модел” са обединени, поради покритие на инструментите. Както е видно от таблицата, за две дейности няма посочени инструменти, а 4 дейности са с ниско, 13 са със средно и 6 с високо покритие и разнообразие. Данните от таблицата показват, че за 75% от дейностите имат налични виртуални инструменти със средно или високо покритие, и разнообразие. За останалите 25%, или липсват виртуални инструменти, или разнообразието е малко. Това ни дава основание да потвърдим в значима степен нашето първоначално предположение, че с виртуални инструменти могат да се изпълняват голяма част от задачите по разработката на нов продукт в стартираща софтуерна компания. Най-ниско е покритието във фаза „Изобретяване” и най-високо в „Разработка на софтуер”. Определено се забелязват възможности за иновация в инструментите за стартиращи компании в две посоки – увеличаване на покритието на задачи по дейности и интеграция в единна среда.

***Изводи и обобщения към трета глава***

1. При използването на система за управление разработката на софтуер в технологична стартираща компания е необходимо да се избере и подходящ подход за разработка. Прилагането на подходящ подход за управление на процесите на разработка очакваме да осигури постигането на висока ефективност на работа и да се окаже съществен фактор за успех на проекта, по който се работи. Поради тази причина изборът на подход при разработката на софтуер е също толкова важен, колкото е и използваната софтуерна система, прилагана за автоматизиране на отделните дейности по разработката на софтуер.

2. Разработен е план за реализация, внедряване и експлоатация. Един от основните моменти при разработката на софтуерна система е планът за реализация, който включва както планиране на реализациите и версиите, така и характеристики, които се реализират в тях, заедно с разпределение във времето. Разработен е съкратен вариант на работния продукт на база сценарии за взаимодействие. При необходимост той може да се разширява и допълва според потребностите и стратегическите виждания на ръководството.

3. Производството на софтуерни продукти е специфична дейност и в зависимост от ситуацията е подходящ точно определен подход. Според нас, в повечето случаи за разглеждания обект на приложение е подходящо прилагането на гъвкав подход за управление на софтуерните проекти, базиран на подход CC и полезни добавки от SCRUM, LSD, UP, DSDM, XP и др. Предложени са няколко варианта – лек за малки (клиентски) проекти и услуги, и нормален за по-големи клиентски проекти и собствени продукти.

4. Използването на виртуални инструментални средства при експлоатацията на софтуерната система може съществено да улесни стартиращата софтуерна компания. С тази цел са изследвани и систематизирани съществуващи виртуални инструменти и информационни подсистеми, които могат да се използват в предприемаческия процес, по отделни етапи и дейности. За всяка дейност са посочени виртуални инструменти, с които тя може да се извърши или да бъде подпомогната.

# Заключение

Настоящият дисертационен труд разглежда въпроси, свързани с управление на производството и поддръжката на софтуерни продукти в технологична стартираща компания. Основно място заемат проблемите на развитие на технологичната стартираща компания чрез добре организирано производство на качествен софтуер. Описана е специфичната дейност и са изведени проблемите пред технологичната стартираща компания по отношение на ключови области – стратегия и пазарно позициониране, производство и поддръжка на софтуер, управление на ресурси (човешки, финансови и информационни).

За малките компании са характерни по-ниската степен на формализация, опростени процедури и правила. Затова по отношение на обхвата на софтуерната система, приемаме че разработка на софтуер трябва да покрива определен набор от функционалности, като се избягва голямата сложност и влизане в чисто технически въпроси относно проектиране, програмиране, тестване и интеграция, управление на документи, конфигурации и т.н. За тях предлагаме да се ползва специализиран софтуер по индивидуална преценка.

При разработката на модела сме се ограничили единствено над основния бизнес сценарии за взаимодействие със системата, за който са разработени диаграми на взаимодействията и колаборативни диаграми, с които да се показва начина на взаимодействие между служителите с различни роли в технологичната стартираща компания и обхвата на техните отговорности. Техните отговорности са основа за формиране на функциите на системата и персонализираният достъп за всяка роля.

Основно качество на предлагания концептуален модел на софтуерна система е да има възможности за много насоки за развитие и затова най-важните му параметри са:

– оптимизирана работа за малки софтуерни проекти с едностепенни цикли;

– синхронизация в екипа, автоматизация на решения и действия за смяна на статуси;

– подобрено управление на времето, несигурността и оценките; автоматизирана подредба на ресурси, характеристики и задачи във времето и на база връзки и капацитет;

– уведомления за проблеми, когато се очаква заложените параметри да са нереални;

– вариантност по тип и двуезикова поддръжка за документация.

Логическият модел е разработен на базата на предложения концептуален бизнес модел и за реализацията му в началото са обособени и развити бизнес същностите като класове със съответни свойства и връзки.

Един от основните моменти при разработката на софтуерната система е планът за реализация, който включва както планиране на реализациите и версиите, така и характеристики, които се реализират в тях, заедно с разпределение във времето. Разработен съкратен вариант на работния продукт на база сценарии за взаимодействие. При необходимост той може да се разширява и допълва според потребностите и стратегическите виждания на ръководството.

При използването на система за управление разработката на софтуер в технологична стартираща компания е необходимо да избере и съответен подход за разработка, подходящ за конкретната ситуация. Необходимо е да се прилага подходящ подход за управление на процесите на разработка, за да се постигне висока ефективност на работа и да се избегне ситуация на провал на проекта, по който се работи. Затова изборът на подход при разработката на софтуер е също толкова важен, колкото е и използваната софтуерна система, прилагана за автоматизиране на отделните дейности по разработката на софтуер.

Производството на софтуерни продукти е специфична дейност и в зависимост от конкретната ситуация е подходящ един или друг подход. Според нас, в повечето случаи за разглеждания обект на приложение е подходящо прилагането на гъвкав подход за управление на софтуерните проекти, базиран на подход CC и полезни добавки от SCRUM, LSD, UP, DSDM, XP и др. Предложени са няколко варианта – лек за малки (клиентски) проекти и услуги, и нормален за по-големи клиентски проекти и собствени продукти.

Използването на виртуализация при експлоатацията на софтуерната система може съществено да улесни стартиращата софтуерна компания. С тази цел са изследвани и описани съществуващи виртуални инструменти и информационни системи, които могат да се използват в предприемаческия процес, по отделни етапи и дейности. За всяка дейност са посочени виртуални инструменти, с които тя може да се извърши или да бъде подпомогната. Нашите изследвания показват, че за 75% от дейностите имат налични виртуални инструменти със средно или високо покритие, и разнообразие, което означава, че с виртуални инструменти могат да се изпълняват голяма част от задачите по разработката на нов продукт в стартираща софтуерна компания. Най-ниско е покритието във фаза „Изобретяване” и най-високо в „Разработка на софтуер”.

# Използвана литература

1. Галоуей, С. (2021) *Посткорона. От криза към възможност*. Изток-Запад, София.
2. Ескенази, А., & Манева, Н. (2006). *Софтуерни технологии.* София: КЛМН.
3. Закон за защита на конкуренцията. Държавен вестник, София, бр.17 от 26.02.2021 г.
4. Закон за корпоративното подоходно облагане. Държавен вестник, София, бр. 95 от 8.12.2015 г.
5. Закон за малки и средни предприятия. Държавен вестник, София, бр. 17 от 1.03.2016 г.
6. Закон за насърчаване на инвестициите. Държавен вестник, София, бр. 61 от 11.08.2015 г.
7. Закон за счетоводството. Държавен вестник, София, бр.19 от 05.03.2021 г.
8. Илиев, П., Сълов, В., & Петров, П. (2010). *Виртуални системи.* Монографична библиотека „Цани Калянджиев”, Варна: Наука и икономика.
9. Коев, Й. (2016). *Кратък курс по предприемачество*. Варна: Стено.
10. Куюмджиев, И. (2019). *Методологически и технологични аспекти при архивирането на бази от данни*. Варна: Наука и икономика, Библ. Проф. Цани Калянджиев.
11. Пенева, П., Александрова, Я., & Армянова, М. (2013) *Бизнес информационни системи*. Варна: Наука и икономика.
12. Регламент (ЕС) № 651/2014. Европейска комисия, 16.06.2014 г.
13. Сълов, В. (2014). *Производителност и ефективност на компютърните системи*. Варна : Унив. изд. Наука и икономика.
14. Трейси, Б. (2011). *Ефективното лидерство*. София: Скорпио.
15. Търговски закон. Държавен вестник, София, бр. 64 от 18.07.2020 г.
16. Филипова, Н., Парушева, С., & Александрова Я. (2017). *Основи на информационните системи*. Варна: Унив. изд. Наука и икономика,
17. Abbas, N., Gravell, A. M., & Wills, G. B. (2008). *Historical roots of agile methods: Where did „Agile thinking” come from?*. In International conference on agile processes and extreme programming in software engineering. Springer, Berlin, Heidelberg, pp.94-103.
18. Adler, C. (2011). *Ideas are overrated: startup guru Eric Ries' radical new theory*. Wired. 30.08.2011.
19. Alvarez, C. (2017). *Lean customer development: Building products your customers will buy*. O'Reilly.
20. ANSI/IEEE Standards Coordinating Committee. (1983). IEEE standard glossary of software engineering terminology (IEEE Std 729-1983). NY: IEEE.
21. Anwar A. (2014). A review of RUP: Rational unified process, *International Journal of Software Engineering (IJSE), 5*(2), pp.8-24.
22. Bass, J. M., & Haxby, A. (2019). Tailoring product ownership in large-scale agile projects: managing scale, distance, and governance. *IEEE Software, 36*(2), 58-63.
23. Beynon-Davies, P. (2018). Characterizing business models for digital business through patterns. *International Journal of Electronic Commerce. 22*(1), pp.98-124.
24. Blank, S. (2013). *The Four Steps to the Epiphany*. K&S Ranch Publishing.
25. Blank, S., & Dorf, B. (2012). *The Startup Owner’s Manual: The Step-By-Step Guide for Building a Great Company*. K & S Ranch Publishing.
26. Booch, G. (2018). The history of software engineering. *IEEE Software, 35*(5), 108-114.
27. Burgelman, R. A., Christensen, C. M., & Wheelwright, S. C. (2008). *Strategic management of technology and innovation*. McGraw-Hill/Irwin.
28. Christensen, C., McDonald, R., Altman, E. & Palmer, J. (2018). Disruptive Innovation: An Intellectual History and Directions for Future Research. *Journal of Management Studies, 55*(7), pp.1043-1078
29. Clarke, P., O'Connor, R., & Yilmaz, M. (2018). *In search of the origins and enduring impact of agile software development*. In Proceedings of the 2018 International Conference on Software and System Process, pp.142-146.
30. Cockburn, A. (2021). *Design in Object Technology: „Class of 1994” (Series on Object-Oriented Design)*. Salt Lake City: Humans and Technology Press.
31. Colombo, M., & Grilli, L. (2010). On growth drivers of high-tech start-ups: Exploring the role of founders? human capital and venture capital. *Journal of Business Venturing, 25*(6), pp. 610-626.
32. Conboy, K., & Carroll, N. (2019). Implementing large-scale agile frameworks: challenges and recommendations. *IEEE Software, 36*(2), 44-50.
33. Croll, A., & Yoskovitz, B. (2013). *Lean Analytics*. O’Reilly Media.
34. Crossan, M., & Apaydin, M. (2010). A multi‐dimensional framework of organizational innovation: A systematic review of the literature. *Journal of management studies, 47*(6), pp.1154-1191.
35. Curtis, G., & Cobham, D., (2008). *Business information systems: Analysis, design and practice*. Pearson Education.
36. Daft, R. (2020). Organization theory & design. Cengage learning.
37. DeMarco, T., & Lister, T. (2013). *Peopleware: productive projects and teams*. Addison-Wesley.
38. Desyatirikova, E., Belousov, V., Zolotarev, V., & Lavlinskaia, O. (2017). *Design process of software quality management*. In 2017 International Conference Quality Management, Transport and Information Security, Information Technologies (IT&QM&IS). IEEE. pp.496-499.
39. Dixit, R., & Bhushan, B. (2019). Scrum: An Agile software development process and metrics. *Journal on Today's Ideas-Tomorrow's Technologies, 7*(1), pp.73-87.
40. Duc, A., & Abrahamsson, P. (2016). *Minimum viable product or multiple facet product? The role of MVP in software startups*. In International Conference on Agile Software Development. Springer. pp.118-130.
41. Duff, A. (2013). *Information society studies*. Routledge.
42. Dwivedi, R., & Rohilla, V. (2017). *Empowering Agile Method Feature-Driven Development by Extending It in RUP Shell*. In Advances in Computer and Computational Sciences. Springer, pp.729-739.
43. Edison, H., Bin Ali, N., & Torkar, R. (2013). Towards innovation measurement in the software industry. *Journal of Systems and Software, 86*(5), pp.1390-1407.
44. Ejermo, O., & Xiao, J. (2014). Entrepreneurship and survival over the business cycle: how do new technology-based firms differ?. *Small Business Economics, 43*(2), pp.411-426.
45. Evans, E., & Szpoton, R. (2015). *Domain-driven design*. Helion.
46. Farid, A. B., Helmy, Y. M., & Bahloul, M. M. (2017). Enhancing lean software development by using DevOps practices. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 8*(7), pp.267-277.
47. Fellmann, M., Koschmider, A., Laue, R., Schoknecht, A., & Vetter, A. (2018). Business process model patterns: state-of-the-art, research classification and taxonomy. *Business Process Management Journal, 25*(5), pp. 972-994
48. Giardino, C., Paternoster, N., Unterkalmsteiner, M., Gorschek, T., & Abrahamsson, P. (2015). Software development in startup companies: the greenfield startup model. *IEEE Transactions on Software Engineering, 42*(6), pp.585-604.
49. Gren, L., Goldman, A., & Jacobsson, C. (2020). Agile ways of working: a team maturity perspective. *Journal of Software: Evolution and Process, 32*(6), e2244.
50. Hanssen, G. K. (2011). Agile software product line engineering: enabling factors. *Software: Practice and Experience, 41*(8), pp.883-897.
51. Heitmann, J. (2014). The Lean Startup-A pragmatic view on its Flaws and Pitfalls (Bachelor's thesis, University of Twente).
52. Highsmith, J. (2013). *Adaptive software development: a collaborative approach to managing complex systems*. Addison-Wesley.
53. Hoff, J. (2019). Requirements practices in software startups. *Scholarly Horizons: University of Minnesota, 6*(1), pp.1-6.
54. IEEE Standards Coordinating Committee. (1990). IEEE standard glossary of software engineering terminology (IEEE Std 610.12-1990). Los Alamitos. CA: IEEE Computer Society.
55. ISO/IEC/IEEE 15288:2015 Systems and software engineering - System life cycle processes.
56. Jain, P., Sharma, A., & Ahuja, L. (2019). A customized quality model for software quality assurance in agile environment. *International Journal of Information Technology and Web Engineering (IJITWE), 14*(3), pp.64-77.
57. Janes, A., Lenarduzzi, V., & Stan, A. (2017). *A continuous software quality monitoring approach for small and medium enterprises*. In Proceedings of the 8th ACM/SPEC on International Conference on Performance Engineering Companion. pp. 97-100.
58. Jolselt, J. (2019). Information society: its meanings and implications. Journal of Library, *Science Education and Learning Technology, 1*(1), pp.181-190.
59. Katila, R., Chen, E., & Piezunka, H. (2012). All the right moves: How entrepreneurial firms compete effectively. *Strategic Entrepreneurship Journal, 6*(2), pp.116-132.
60. Kaur, A. (2020). A systematic literature review on empirical analysis of the relationship between code smells and software quality attributes. *Archives of Computational Methods in Engineering, 27*(4), pp.1267-1296.
61. Khosravi, A., & Nilashi, M. (2018). Toward software quality enhancement by Customer Knowledge Management in software companies. *Telematics and Informatics, 35*(1), pp.18-37.
62. Kittlaus, H., & Fricker, S. (2017). *Software product management: The ISPMA-Compliant Study Guide and Handbook*. Springer.
63. Kiv, S., Heng, S., Wautelet, Y., & Kolp, M. (2017). *Towards a goal-oriented framework for partial agile adoption*. In International Conference on Software Technologies. Springer, pp.69-90.
64. Kroll, P., & MacIsaac, B. (2006). *Agility and Discipline Made Easy: Practices from OpenUP and RUP*. Pearson Education.
65. Larman, C. (2011). *Scaling Lean And Agile Development*. Pearson Education.
66. Larman, C., & Vodde, B. (2016). *Large-scale scrum: More with LeSS*. Addison-Wesley Professional.
67. Laudon, K., & Traver, C. (2019). *E-Commerce 2019: Business, Technology and Society* (15th Ed.), Pearson.
68. Leatherbee, M., & Katila, R. (2020). The lean startup method: Early‐stage teams and hypothesis‐based probing of business ideas. *Strategic Entrepreneurship Journal, 14*(4), pp.570-593.
69. Lemon, N., & Finger, G. (2020). *Digital technology*. In Teaching Early Years. Routledge. pp.143-166.
70. Ling, Y. (2012). A study on influence of intellectual capital and intellectual capital on complementarity on global initiatives. *Electronic Journal Knowledge Management, 10*(2), pp.154-162.
71. Link, P. (2016). *How to Become a Lean Entrepreneur by Applying Lean Start-Up and Lean Canvas?*, Innovation and Entrepreneurship in Education (Advances in Digital Education and Lifelong Learning, Vol. 2), Emerald Group Publishing Limited, pp. 57-71.
72. Mahdavi-Hezave, R., & Ramsin, R. (2015). *FDMD: Feature-driven methodology development*. In 2015 International Conference on Evaluation of Novel Approaches to Software Engineering (ENASE), IEEE. pp.229-237.
73. Manev, I., Manolova, T., Gyoshev, B., & Harkins, J. (2012). Social capital and strategy effectiveness: an empirical study of entrepreneurial venturesin a transition economy. *Современная конкуренция, 6*(36). pp.57-70.
74. Mangalaraj, G., Mahapatra, R., & Nerur, S. (2009). Acceptance of software process innovations–the case of extreme programming. *European Journal of Information Systems, 18*(4), pp.344-354.
75. Marconatto, D., Teixeira, E., de Oliveira Santini, F., & Ladeira, W. J. (2021). Characteristics of owners and managers in different countries: a meta-analytical investigation of SMEs' growth. Journal of Small Business and Enterprise Development.
76. Martin, W. (2017). *The global information society*. Taylor & Francis.
77. Maurya, A. (2012). *Running lean: iterate from plan A to a plan that works. The lean series* (2nd ed.). O'Reilly.
78. Maximini, D. (2015*). Scrum Culture. Introducing Agile Methods in Organizations*. Springer.
79. McConnell, S. (2019). *More Effective Agile: A Roadmap for Software Leaders*. Construx Press.
80. Melegati, J., Chanin, R., Sales, A., Prikladnicki, R., & Wang, X. (2020). *MVP and experimentation in software startups: a qualitative survey*. In 2020 46th Euromicro Conference on Software Engineering and Advanced Applications (SEAA). IEEE. pp.322-325.
81. Moran, A. (2016). *Managing Agile*. Springer.
82. Morgan, J., & Liker, J. (2020). *The Toyota product development system: integrating people, process, and technology*. Productivity press.
83. Mullins, J., & Komisar, R. (2013). *Getting to Plan B: Breaking Through to a Better Business Model*, Harvard Business Press.
84. Musulin, J., & Strahonja, V. (2018). Business model grounds and links: towards enterprise architecture perspective. *Journal of Information and Organizational Sciences. 42*(2), pp.241-269.
85. Newmark, R. I., Dickey, G., & Wilcox, W. E. (2018). Agility in audit: Could scrum improve the audit process?. *Current Issues in Auditing, 12*(1), pp.18-28.
86. Nidagundi, P., & Novickis, L. (2017). Introducing lean canvas model adaptation in the scrum software testing. *Procedia Computer Science, 104*, pp.97-103.
87. Nuchprayoon, K., & Phuaksaman, C. (2018). Evaluation of Key Success Factors in Project Management of Information Systems and Selection of Operators using Analytical Hierarchy Process. *International Journal of Applied Engineering Research, 13*(7), pp.5515-5521.
88. Oorschot, K. E., Sengupta, K., & Van Wassenhove, L. N. (2018). Under pressure: The effects of iteration lengths on Agile software development performance. *Project Management Journal, 49*(6), pp.78-102.
89. Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). *Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers*. John Wiley and Sons.
90. Ozkan, N., Gok, M. , & Kose, B. (2020). *Towards a Better Understanding of Agile Mindset by Using Principles of Agile Methods*. In 2020 15th Conference on Computer Science and Information Systems (FedCSIS), IEEE, pp.721-730.
91. Paternoster, N., Giardino, C., Unterkalmsteiner, M., Gorschek, T., & Abrahamsson, P. (2014). Software development in startup companies: A systematic mapping study. *Information and Software Technology, 56*(10), pp.1200-1218.
92. Plonka, L., Sharp, H., Gregory, P., & Taylor, K. (2014). *UX design in agile: a DSDM case study*. In International Conference on Agile Software Development. Springer, pp.1-15.
93. Pompermaier, L., Chanin, R., Sales, A., & Prikladnicki, R. (2019). *MVP Development Process for Software Startups*. In International Conference on Software Business. Springer. pp.409-412.
94. Poppendieck, M. (2011). Principles of lean thinking. *IT Management Select, 18*, pp.1-7.
95. Poppendieck, M. B., & Poppendieck, T. D. (2014). *The lean mindset: ask the right questions*. Pearson Education.
96. Poppendieck, M., & Cusumano, M. A. (2012). Lean software development: A tutorial. *IEEE software, 29*(5), pp.26-32.
97. Preisendorfer, P., Bitz, A. & Bezuidenhout, F. (2012). Business Start-ups and their prospects of success in South African Townships. *South African Review of Sociology, 43*(3), pp.3-23.
98. Prohorovs, A., Bistrova, J., & Ten, D. (2019). Startup Success Factors in the Capital Attraction Stage: Founders’ Perspective. *Journal of East-West Business, 25*(1), pp.26-51.
99. Rainer, R., & Cegielski, C. (2013). *Introduction to Information Systems*. Wiley Publ.
100. Rauch, A., & Hulsink, W. (2015). Putting Entrepreneurship Education Where the Intention to Act Lies: An Investigation Into the Impact of Entrepreneurship Education on Entrepreneurial Behavior. *Academy of Management Learning & Education. 14*(2), pp.187-204.
101. Ries, E. (2011). *The Lean Startup*. Crown Publishing Group.
102. Robbins, S., Coulter, M., & DeCenzo, D. (2020). *Fundamentals of management*. Pearson.
103. Rowley, J., & Hartley, R. (2017). *Organizing Knowledge: An Introduction to Managing Access to Information* (4th ed.). Routledge.
104. Sadowska, M., & Huzar, Z. (2019). Representation of UML class diagrams in OWL 2 on the background of domain ontologies. *E-Informatica software engineering journal, 13*(1), pp. 63-103
105. Santisteban, J., Mauricio, D. (2017). Systematic Literature Review of Critical Success Factors of Information Technology Startups. *Academy of Entrepreneurship Journal, 23*(2). pp.1-23
106. Santisteban, J., Mauricio, D., Cachay, O. (2021). Critical success factors for technology-based startups. *International Journal of Entrepreneurship and Small Business, 42*(4), pp.397-421.
107. Scarborough, N. (2013). Essentials of Entrepreneurship and Small Business Management, USA: Prentice Hall.
108. Schmitt, A., Rosing, K., Zhang, S., & Leatherbee, M. (2018). A dynamic model of entrepreneurial uncertainty and business opportunity identification: Exploration as a mediator and entrepreneurial self-efficacy as a moderator. *Entrepreneurship Theory and Practice, 42*(6), pp.835-859.
109. Silva, D., Ghezzi, A., de Aguiar, R., Cortimiglia, M., & ten Caten, C. (2020). Lean Startup, agile methodologies and customer development for business model innovation: A systematic review and research agenda. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research, 26*(4), pp.595-628.
110. Sohaib, O., Solanki, H., Dhaliwa, N., Hussain, W., & Asif, M. (2019). Integrating design thinking into extreme programming. *Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing, 10*(6), pp.2485-2492.
111. Stellman, A., & Greene, J. (2014). *Learning agile: Understanding scrum, XP, lean, and kanban*. O'Reilly
112. Sulova, S. (2018). *Integration of Structured and Unstructured Data in the Analysis of E-commerce Customers*. In International Multidisciplinary Scientific GeoConference: SGEM, 18(2.1), pp.499-505.
113. Tanvir, S., Safdar, M., Tufail, H., & Qamar, U. (2017). *Merging prototyping with agile software development methodology.* In International Conference on Engineering, Computing & Information Technology (ICECIT 2017), pp.50-54.
114. Vasilev, J., & Kehayova-Stoycheva, M. (2019). Sales Management by Providing Mobile Access to a Desktop Enterprise Resource Planning System. *TEM Journal, 8*(4) Serbia : UIKTEN-Assoc. for Inform. Communication Technology, pp.1107-1112.
115. Wautelet, Y. (2020). *Using the RUP/UML business use case model for service development governance: A business and IT alignment based approach*. In 2020 IEEE 22nd Conference on Business Informatics (CBI), Vol. 2, pp.121-130.
116. Wirtz, Bernd W. (2019). *Digital business models: Concepts, models, and the alphabet case study*. Springer.
117. Zacca, R., & Dayan, M. (2017). Entrepreneurship: an evolving conceptual framework. *International Journal of Entrepreneurship and Innovation Management, 21*(1-2), pp.8-26.

**Интернет източници**

1. Даскал, Л. (2018). 7 стратегически умения за по-ефективно лидерство. Мениджър. <https://manager.bg/liderstvo/trayna-7-nachina-da-bdete-po-efektivni-lideri> [23.08.2022]
2. Икономи, П. (2018). Тайните на ефективното лидерство. Мениджър. <https://manager.bg/liderstvo/trayna-taynite-na-efektivnoto-liderstvo> [23.08.2022]
3. Русева, Р. (2015). *Моделиране на технологични иновации. Интегриран подход за моделиране на технологични иновации*, дисертация, СУ, ФМИ, <https://fmi.uni-sofia.bg/sites/default/files/dissertation\_work\_of\_phd/radostina\_ruseva\_phd\_thesis\_final\_print\_for\_pdf.pdf> [10.10.2018]
4. Bormans, J., Privitera, M., Bogen, E., Cooney, T. (2020). European Startup Monitor 2019/2020. European Startup Network. <http://www.europeanstartupmonitor2019.eu/EuropeanStartupMonitor2019\_2020\_21\_02\_2020-1.pdf> [02.03.2021]
5. Boyer, S., Sharp, J., Matthews, A., Stollery, P. (2021). *Fusion development approach to building apps using Power Apps*. Microsoft. Ebook: <https://docs.microsoft.com/en-us/powerapps/guidance/fusion-dev-ebook/> [11.11.2021]
6. European Commission. (2019). SME definition. <https://ec.europa.eu/growth/smes/business-friendly-environment/sme-definition\_en> [01/10/2019]
7. Fowler M. (2019). Agile Software Guide. <https://martinfowler.com/agile.html> [10.12.2020]
8. Graham, P. (2012). Startup = Growth. September 2012, <http://www.paulgraham.com/growth.html> [01/02/2020]
9. GrandViewResearch, Business Software And Services Market Size, Share & Trends Analysis Report By Software, By Service, By Deployment, By End-use, By Enterprise Size, By Region, And Segment Forecasts, 2021 – 2028. <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/business-software-services-market>
10. IBM Cloud Education, (2020). Three-Tier Architecture, <https://www.ibm.com/cloud/learn/three-tier-architecture> [20.12.2021]
11. Iqbal, M. (2021). Uber Revenue and Usage Statistics Business of Apps. <https://www.businessofapps.com/data/uber-statistics/#6> [Accessed: 01/11/2021]
12. Lee, M. (2016). Knowledge management and innovation management: best practices in knowledge sharing and knowledge value chain. *International Journal of Innovation and Learning*, <https://www.researchgate.net/profile/Ming-Chang\_Lee2/ publication/292671860> [25.10.2018]
13. Microsoft Patterns & Practices Team, (2009). *Microsoft Application Architecture Guide*. Microsoft Press; Second edition, <https://docs.microsoft.com/en-us/previous-versions/msp-n-p/ff650706(v=pandp.10)> [20.12.2021]
14. Ripsas, S., Schaper, B., & Troger, S. (2015). A startup cockpit for the proof-of-concept. *Handbuch Entrepreneurship*. <https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-3-658-05263-8\_21-1> [01/04/2020].
15. Robehmed, N. (2013). What Is A Startup? *Forbes*, <https://www.forbes.com/sites/natalierobehmed/%202013/12/16/what-is-a-startup/> [16.12.2020].
16. Tracy, B. (2015). Leading and Motivating. <http://keithlee.com/leading-motivating-by-brian-tracy/> [23.08.2022]
17. U.S. Bureau of Labor Statistics (2021). Table 7. Survival of private sector establishments by opening year. <https://www.bls.gov/bdm/us\_age\_naics\_00\_table7.txt> [20.12.2021]
18. Zanni, T. (2019). Disruptive companies and business models, KPMG Technology Industry Innovation Survey. <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/es/pdf/2019/10/disruptive-companies-business-models-report.pdf> [01.03.2020]

# Списък с публикации по темата на дисертационния труд

**Статии**

1. **Ivanov, S.**, & Petrov, P. (2020). Business Scenarios for Interaction in the Development of the Software System in a Start-up Software Company. *Economics and Computer Science, 6*(2), Varna: Knowledge and Business, pp.27-37.
2. **Ivanov, S.** (2019). Organization of Activities and Management in Starting Software Firms. *Izvestia Journal of the Union of Scientists – Varna. Economic Sciences Series, 8*(3), Varna: Union of Scientists – Varna, pp.196-207.
3. **Иванов, С.** (2018). Виртуални инструменти за разработка на софтуер в стартираща софтуерна компания. *Известия на Съюза на учените – Варна. Сер. Икономически науки, 7*(3), с.149-160.

**Доклади**

1. **Иванов, С.** (2020). Информационни системи в стартиращи софтуерни компании. *Икономическа наука, образование и реална икономика: развитие и взаимодействия в дигиталната епоха* : Сборник с доклади от Юбилейна международна научна конференция в чест на 100-год. от основаването на ИУ – Варна: Т. 1, Варна: Наука и икономика, с.702-713.
2. **Ivanov, S.**, & Petrov, P. (2020). Development of Software Systems by Using Interaction Business Scenarios. *10th International Conference on Application of Information and Communication Technology and Statistics in Economy and Education (ICAICTSEE – 2020)* : Conference Proceedings, Sofia: UNWE, pp.411-419.
3. **Ivanov, S.** (2019). Development Stages of Starting Software Company, Problems and Approaches for Software Development. *Information and Communication Technologies in Business and Education* : Proceedings of the International Conference Dedicated to the 50th Anniversary of the Department of Informatics, Varna: Science and Economics Publ. House, 2019, 1, pp.382-396.
4. **Ivanov, S.**, & Petrov, P. (2019). Business Models for Starting Software Companies. 9th International Conference on Application of Information and Communication Technology and Statistics in Economy and Education (ICAICTSEE – 2019) : Conference Proceedings, Sofia: UNWE, pp.170-182.
5. **Иванов, С.** (2009). Средства за управление на софтуерни проекти с гъвкави методи. *Информационни технологии в управлението на бизнеса* : Сборник доклади от международна научна конференция посветена на 40 год. от създав. на кат. Информатика, 16-17 октомври 2009, Варна: Наука и икономика, с.70-76.

# Справка за приносните моменти

Основните приносни моменти на настоящето изследване могат да се обобщят по следния начин:

*А. В теоретичен план*

– направено е изследване на особеностите на стартиращите технологични компании, разработващи софтуер, тяхната дефиниция, управление и организиране на дейността;

– направено е изследване за методичните проблеми, свързани с организация на дейността и подходите за управление, подходящи за стартиращи технологични компании;

*Б. В приложен план*

– с използването на утвърдени формални средства са разработени концептуален и логически модел на софтуерната система за технологични стартиращи компании, разработващи софтуер;

– предложен е практически план за реализация на софтуерната система;

– аргументирани са софтуерни технологии, които да се използват в зависимост от размера на софтуерния проект, изпълняван от технологична стартираща компания;

– направено е обобщение на софтуерните инструменти, които могат да се използват в отделните етапи на процеса по създаване на софтуер във виртуална среда.

1. Това съображение е на база факта, че успешен продукт води след себе си подобрения и поддръжка. [↑](#footnote-ref-2)
2. Характеристиките са в йерархична структура, но „единица” за оценка, разпределение, възлагане и изпълнение в задачи, и отчетност, са характеристики само от едно базово ниво. [↑](#footnote-ref-3)
3. За по-реалистичен план, оценката може да е с избрана мярка за сложност и в идеално време очаквана работа. За целта може да се направят най-вероятна и песимистична оценка (включваща проблеми/преработка). [↑](#footnote-ref-4)
4. Очакваното завършване е отчет на база текущи оценки за оставаща работа в една итерация, реализация или проект, като включва прогноза за очаквано завършване с оптимистичен, линеен и песимистичен вариант. [↑](#footnote-ref-5)
5. UML има възможности за детайлно описание на взаимодействие с външни партньори и системи, както и за вътрешна архитектура и поведение на ИС. За целите на ИБМ използваме предимството на UML за разширение чрез специализация на същия метод и елементи в желаната област на моделиране. [↑](#footnote-ref-6)
6. Има се предвид само екип от компанията – главен проектант, програмисти, тестери, редактори, координатор; [↑](#footnote-ref-7)
7. При създаване на моделите в труда е използван софтуер Enterprise Architect на компанията Sparx Systems (https://sparxsystems.com/). Ползваната анотация от графични елементи е съгласно спецификацията за UML 2.5. [↑](#footnote-ref-8)
8. Това е структуриран (XML, named pairs) списък от нестандартни данни с име и стойност. Потребителят/ИС ги добавя за/от интеграция с външен продукт или допълнителни записки. [↑](#footnote-ref-9)
9. За рангова скала за ценност на характеристика е подходящо да се използва например HML (high, middle, low), MoSCoW от DSDM, и др.; [↑](#footnote-ref-10)
10. Например, на база лични наблюдения и опит, можем да твърдим, че характеристиките в малък проект са обичайно 3-4 групи по 10-12 с няколко детайла. Общо до 50-100 на брой. Структурирането и разделението по реализации намалява тази бройка. [↑](#footnote-ref-11)
11. Има се в предвид работа с един-два клика на мишката, един-два бързи клавиша и съкратено въвеждане на допълнителни данни. [↑](#footnote-ref-12)
12. Според нас, в малък екип е излишна сложност да се отделят време и ресурси с твърде детайлно планиране на ниво итерация. Включено е планиране на зависимости между характеристиките на ниво проект, което трябва да се съобрази при разпределението на характеристиките в реализациите. В по-голям проект и екип работата може да се преструктурира, така че да се намалят проблемите със зависимостите. [↑](#footnote-ref-13)
13. Предлагаме да се разглеждат като вид насока в какво да се фокусира екипа – скорост, функции и т.н., като формират визията на софтуерната система. [↑](#footnote-ref-14)
14. Посочва се избрания подход за разработка, както и указания за възлагане на роли, за кодиране, собственост на код, преглед на код, начин на работа и отчитане в итерации, преглед от потребител, управление на конфигурации и др. [↑](#footnote-ref-15)
15. По наше мнение е подходящо и препоръчително в компанията да има приети общи шаблони за еднотипен софтуер, които ориентират клиента с въпроси. [↑](#footnote-ref-16)
16. Включват модел на областта (например обектно ориентиран модел с UML), системна архитектура, дизайн на екрани, други програмистки скици и модели, сорс код, инсталационен пакет, дизайн, бележки. [↑](#footnote-ref-17)
17. Потребителската помощ може да има стандартен формат на структура за всички точки, например: йерархия в глави, раздели, точки с цел, описание, важно, изисквания, връзки; може да се автоматизира с експорт на реализирани характеристики. [↑](#footnote-ref-18)
18. Разликата с потребителската помощ е, че не е структурирана помощ по теми, а е във вид на учебник или ръководство. [↑](#footnote-ref-19)
19. За повече информация виж рекламен клип Sphere - Flying Cities Gameplay (PC), https://www.youtube.com/watch?v=OIZNmhskeqI [↑](#footnote-ref-20)
20. Print Experience Streetart - https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bitpioneers.pestreetart [↑](#footnote-ref-21)
21. FUTUREADY AR - https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bitpioneers.futuready [↑](#footnote-ref-22)
22. Имат се предвид подходите, базирани на Manifesto for Agile Software Development, https://agilemanifesto.org/ [↑](#footnote-ref-23)
23. По лични наблюдения, опит и мнение на автора. [↑](#footnote-ref-24)
24. Project Management Institute подход с правила за работа по проекти на база стандартен дефиниран процес. [↑](#footnote-ref-25)
25. По наше мнение, популярни в практиката системи с общо предназначение като виртуални инструменти към 2021 г. са: Jira (https://www.atlassian.com/jira) , Basecamp (https://basecamp.com/), Zoho (https://www.zoho.com/), Trello (https://trello.com/), Asana (https://asana.com/), Podio (https://podio.com/), Todoist (https://todoist.com/) и др. [↑](#footnote-ref-26)
26. Под „структурен капитал“ имаме предвид ИТ и другата инфраструктура, която подпомага човешкия капитал в работата му. [↑](#footnote-ref-27)
27. В случая имаме предвид процеса на установяване дали избрания целеви пазар има потребност от разработвания софтуерен продукт. [↑](#footnote-ref-28)