Лабораторная № 1

Тема: Инвестирование свободных денежных средств

Перечень заинтересованных лиц

1. Генеральный директор – интервью
   * Руководитель компании, контролирует доходность.
   * Одновременно выполняет роль администратора ИС (создаёт учётные записи, назначает права).
2. Аналитик – интервью
   * Формирует инвестиционные портфели, импортирует сделки, готовит отчёты.
3. Менеджер по работе с клиентами
   * Вносит клиентов, поддерживает связь, передаёт пожелания
4. Трейдер – интервью
   * Исполняют сделки в торговой системе, загружают данные об операциях в ИС
5. Клиенты компании – анкета
   * Получают отчёты (по e-mail или в личном кабинете)

Как организована работа компании в данный момент

1. Клиенты оформляются менеджером: данные заносятся вручную в Excel.
2. Аналитик на основе этих данных составляет портфель и также фиксирует его в Excel.
3. Трейдеры совершают сделки через стороннюю систему; аналитик выгружает отчёты вручную.
4. Учёт и отчётность ведутся вручную в Excel: аналитик формирует отчёты для клиентов (по графику) и сводный отчёт для директора раз в месяц.

Интервью с генеральным директором (ГД)

**Разработчик:** Александр Викторович, спасибо, что нашли время для разговора. Вы упоминали, что хотите внедрить информационную систему. Можете рассказать, почему именно сейчас это стало актуально?

**ГД:** Да, кончено. Ситуация такая: компания растёт, клиентов становится больше, а процессы у нас по сути всё ещё ручные. Аналитики сидят в Excel, менеджеры ведут свои базы, трейдеры отчитываются по почте. Всё это неплохо работает, пока клиентов десятки. Но когда их сотни — мы начинаем захлёбываться.

**Разработчик:** Понимаю. То есть вы хотите, чтобы система помогла структурировать работу?

**ГД:** Именно. Нам нужна единая платформа, где все данные сходятся в одном месте. Это и контроль, и прозрачность, и скорость.

**Разработчик:** Какие именно проблемы вас больше всего тревожат?

**ГД:** Первое — ошибки. Когда отчёты делают вручную, всегда есть риск. Я не хочу объяснять клиенту, почему у него цифры в отчёте не совпадают с реальностью. Второе — задержки. Сейчас отчётность для совета директоров готовится неделями. Это недопустимо.

**Разработчик:** Какую информацию вы хотели бы получать лично?

**ГД:** Я хочу видеть сводку: сколько клиентов, какой объём средств в управлении, какая доходность компании за неделю, за месяц. И видеть динамику: растём мы или теряем.

**Разработчик:** А что для клиентов важно, по вашему мнению?

**ГД:** Для них важна надёжность. Они хотят знать, где их деньги и что с ними происходит. Значит, система должна позволять быстро формировать отчёты по каждому клиенту. Чтобы менеджер не копался вручную, а нажал кнопку — и всё готово.

**Разработчик:** Хорошо. А как вы видите роль сотрудников в работе с новой системой?

**ГД:** Менеджер заносит информацию о клиентах. Аналитик формирует инвестиционные стратегии и отслеживает результаты. Трейдеры вносят данные о сделках — и они автоматически учитываются в отчётах. Моя задача — открывать систему и видеть картину в целом.

**Разработчик:** Я так понимаю у вас нет IT-отдела. Кто будет администрировать систему?

**ГД:** Да, пока IT-отдела нет. Думаю, на первых порах администрирование возьму на себя я или поручим кому-то из ответственных сотрудников. Но в будущем нам всё равно нужен специалист.

**Разработчик:** И последний вопрос: как вы поймёте, что система работает успешно?

**ГД:** Если отчётность начнёт формироваться за часы, а не за дни. Если клиенты будут довольны и перестанут звонить с вопросами «а где мой отчёт». И если я смогу принимать управленческие решения на основе актуальных данных, а не просроченной информации.

Интервью с аналитиком

**Разработчик:** Ирина Сергеевна, вы знаете, что руководство приняло решение внедрить ИС. Как вы оцениваете текущую ситуацию?

**Аналитик:** Честно? Сейчас работа слишком сильно завязана на Excel. Каждый день я выгружаю данные по сделкам из системы трейдеров, потом руками свожу с клиентскими таблицами. Это часы работы, и всегда есть риск ошибки.

**Разработчик:** То есть вы видите необходимость автоматизации?

**Аналитик:** Безусловно. Мне нужна система, которая сама будет собирать данные по сделкам и сразу показывать результат по каждому клиенту.

**Разработчик:** Какие функции вы считаете критически важными?

**Аналитик:** Первое — автоматический расчёт доходности по клиентам и по компании. Второе — хранение истории котировок, потому что клиенты часто спрашивают: «А что было с бумагой за последний год?». И третье — отчёты. Чтобы не тратить время на их ручное составление.

**Разработчик:** А как насчёт уведомлений?

**Аналитик:** Было бы очень полезно. Например, если по портфелю клиента убыток превысил определённый порог — система должна сигнализировать. Тогда я смогу быстрее реагировать и вносить корректировки.

**Разработчик:** Как вы поймёте, что новая система реально помогает?

**Аналитик:** Если у меня появится время на аналитику, а не на механическое сведение данных. И если я смогу быстро готовить рекомендации для клиентов и для руководства.

Интервью с трейдером

**Разработчик:** Дмитрий Андреевич, расскажите, пожалуйста, как у вас сейчас организована работа.

**Трейдер:** Ну, у нас всё просто: мы через торговую систему совершаем сделки, потом выгружаем отчёт и отправляем аналитику. Каждый день.

**Разработчик:** А что в этой работе для вас самое неудобное?

**Трейдер:** Бесконечные пересылки файлов!. То почта зависнет, то файл «потеряется», то аналитик звонит и говорит: «Не открывается, пришлите ещё раз». Вроде мелочь, но времени тратится куча.

**Разработчик:** То есть вы хотели бы, чтобы процесс был проще?

**Трейдер:** Конечно. Я сделал выгрузку — и хочу, чтобы дальше она уже «улетела» в систему и была у аналитика. Без этих «передай туда, отправь сюда».

**Разработчик:** А что для вас было бы показателем, что система работает удобно?

**Трейдер:** Чтобы я сразу видел: «Отчёт загружен, принят». И всё. Тогда я спокоен, что аналитик его точно увидит, и меня больше не будут дёргать.

**Разработчик:** А если вдруг с файлом что-то не так?

**Трейдер:** Пусть система сразу пишет, что не приняла его. Но без лишней «мудрости» — просто, чтобы я понял: «не тот файл» или «не всё выгрузилось». И тогда я сразу переделаю, а не через два дня узнаю.

**Разработчик:** То есть для вас главное — надёжность передачи отчётов и минимум лишней работы?

**Трейдер:** Вот именно. Моя задача — сделки. А не сидеть и гадать, дошёл файл до аналитика или нет.

Интервью с менеджером

**Разработчик:** Ольга Николаевна, расскажите, какие задачи вам хотелось бы упростить с помощью ИС?

**Менеджер:** Для меня главное — база клиентов. Сейчас всё в Excel, и это кошмар. Чтобы найти телефон или историю взаимодействий, приходится открывать десятки файлов.

**Разработчик:** То есть нужна единая клиентская база?

**Менеджер:** Да. Чтобы у каждого клиента была карточка: контакты, сумма вложений, стратегия, история отчётов.

**Разработчик:** А что с отчётами?

**Менеджер:** Сейчас мы составляем их вручную, и это занимает часы. Я хочу, чтобы система сама формировала отчёты по клиентам, а я только отправляла.

**Разработчик:** Как часто вы взаимодействуете с клиентами?

**Менеджер:** Практически каждый день. Кто-то звонит с вопросами, кто-то ждёт отчёта. Поэтому для меня важно, чтобы информация в системе была всегда актуальной.

**Разработчик:** Как вы поймёте, что система помогает?

**Менеджер:** Если я смогу быстро находить данные и отвечать клиенту сразу, а не перерывать десятки таблиц. Это повысит доверие клиентов к нам.

**Какую информацию о ваших вложениях вы хотели бы видеть регулярно? Выбрать несколько**

* Доходность портфеля (90%)
* Состав портфеля (бумаги, депозиты) (72%)
* Историю сделок (покупка/продажа) (48%)
* Прогноз (36%)
* Другое (укажите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(6%) (сравнение с индексом, сведения о рисках)

**Какой формат отчётов вам наиболее удобен? Выбрать одно**

* Файл PDF на e-mail (24%)
* Excel-таблица (18%)
* Личный кабинет на сайте (54%)
* Бумажная версия (почта/курьер) (4%)

**С какой периодичностью вы хотели бы получать отчёты? Выбрать одно**

* Ежедневно (10%)
* Еженедельно (36%)
* Ежемесячно (44%)
* По запросу (10%)

**Хотели бы вы получать уведомления о значимых изменениях (например, сильное падение/рост)? Выбрать одно**

* Да, сразу при событии (60%)
* Да, но только в отчёте (28%)
* Нет, не нужно (12%)

**Каким способом вам удобно получать уведомления? Выбрать одно**

* Email (68%)
* SMS (14%)
* Мессенджер (Telegram, WhatsApp и др.) (10%)
* Личный кабинет (8%)

**Насколько для вас важно иметь доступ к истории инвестиций в любое время?**

* Очень важно (24%)
* Желательно, но не критично (70%)
* Неважно (6%)

**Какие дополнительные функции были бы полезны лично вам?**

* (Открытый ответ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (4 клиента хотят видеть сравнение с доходностью депозитов, 3 хотят видеть шкалу рисков)

Потребности лиц

1. **Централизованное хранение данных.** Единая база клиентов, сделок и портфелей вместо разрозненных Excel-таблиц.
2. **Автоматизация отчётности** Формирование регулярных клиентских отчётов (доходность, состав портфеля, история инвестиций). Сводные отчёты для руководства (доходность компании, активность клиентов).
3. **Прозрачность процессов** Доступ аналитиков и менеджеров к актуальным данным без ручных выгрузок. Уменьшение зависимости от человеческого фактора.
4. **Поддержка принятия решений** Аналитика по портфелям и доходности. Возможность пересмотра стратегии при изменениях на рынке.
5. **Повышение качества клиентского обслуживания** Клиенты получают понятные и регулярные отчёты. Возможность просматривать динамику инвестиций в удобном виде.
6. **Удобство работы персонала** Снижение времени на рутинные операции (загрузка, сверка, передача файлов). Прозрачный обмен данными между трейдерами, аналитиками и менеджерами.

Актуальность данной работы состоит в том, что в компании процессы управления инвестициями клиентов организованы преимущественно вручную, с использованием Excel и сторонних систем учёта сделок. Это приводит к высокой зависимости от человеческого фактора, затрате времени на формирование отчётов и снижению прозрачности для клиентов. Клиенты же выражают потребность в регулярном и наглядном информировании о состоянии их вложений. Создание ИС позволит централизовать данные, автоматизировать отчётность и повысить доверие клиентов к компании.