**Практическая работа 2**

**Анализ проблемы. Постановка задачи**

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

**Описание примера**

Здесь формулируется **задача, решением которой является разработка программного обеспечения.**

Итак, в результате вступления ВУЗов в Болонский процесс была инициирована реформа высшего профессионального образования, в соответствии с которой Министерством образования и науки была разработана программа перевода традиционной системы оценки успеваемости студентов в систему зачетных единиц (кредитов). Это объясняется необходимостью унификации систем высшего образования с целью создания единого образовательного пространства в тех странах, которые уже вступили в Болонский

процесс.

В рамках этой программы все вузы должны к установленной дате перейти на новую систему. Университет начал решать поставленную перед ним задачу поэтапно. Одной из задач перехода на новую систему в являлась автоматизация учета текущей успеваемости и промежуточных аттестаций студентов в целях унификации этого процесса на всех кафедрах и факультетах вуза, реализации возможности автоматизированного формирования отчетов, публикации на сайте вуза рейтингов успеваемости студентов.

**Составление списка заинтересованных лиц**

Заинтересованные лица – это все те, кто имеет прямое или косвенное отношение к процессу, автоматизация которого производится.

Для выявления заинтересованных лиц необходимо ответить на следующие вопросы:

* кто является пользователем системы?
* кто является заказчиком(покупателем) системы?
* на кого еще окажут влияние результаты работы системы?
* кто будет оценивать и принимать систему, когда она будет представлена и развернута?
* существуют ли другие внутренние или внешние пользователи системы, чьи потребности необходимо учесть?
* кто будет заниматься сопровождением новой системы?
* не забыли ли мы кого-нибудь?

В нашем примере определим будущих **пользователей системы – это преподаватели, секретари кафедр и деканатов, заведующие кафедрами**, системный администратор и сотрудники Учебного управления. **Заказчиком нашей системы является вуз в лице первого проректора.**

Теперь попытаемся выяснить, **на кого еще будут оказывать влияние** результаты работы нашей системы. **Во-первых, на студентов**, ведь рейтинги успеваемости всех студентов будут доступны на сайте вуза. Во-вторых, по этой же причине**, на родителей**. **В-третьих, на деканов факультетов** и заместителей деканов по учебной работе, поскольку любые изменения в учебном процессе касаются их профессиональной деятельности.

Итак, рассмотрев первые три вопроса, мы практически охватили всех заинтересованных лиц. Поскольку сопровождать систему будет разработчик этой системы, то в список заинтересованных лиц мы его не включаем. **Таким образом, получаем следующий список заинтересованных лиц для нашей системы:**

* преподаватели;
* секретари кафедр;
* секретари деканатов;
* заведующие кафедрами;
* Учебное управление (в лице начальника);
* первый проректор;
* системный администратор (тот, кто будет администрировать нашу систему);
* студенты;
* родители студентов;
* заместители деканов по учебной работе;
* деканы факультетов.

**Анкетирование и проведение интервью**

Для выявления потребностей заказчика и описания объектов автоматизации можно проводить как анкетирование, так и интервью. Но наибольший эффект возможен только при проведении и того и другого.

Примеры анкеты и перечня вопросов для интервью приведены ниже.

**А н к е т а д л я о п р о с а з а и н т е р е с о в а н н ы х л и ц**

1. Имя.
2. Наименование организации.
3. Должность.
4. Кому Вы непосредственно подчиняетесь?
5. Что Вы в основном производите?
6. Какие документы или какую информацию можно считать входящими, или необходимыми, для Вашей деятельности?
7. Какие документы или какую информацию можно считать исходящими, или результатом Вашей деятельности?
8. Какие проблемы влияют на успешность Вашей деятельности?
9. Какой интерес или какие потребности у Вас есть относительно будущего решения (разрабатываемого ПО)?

**Таблица 1.1**

Интервью с начальником учебного управления

| **Вопрос** | **Ответ** |
| --- | --- |
| 1. Имя | Иванов Петр Владимирович |
| 2. Наименование структурного подразделения | Учебное управление |
| 3. Должность | Начальник Учебного управления |
| 4. Кому Вы непосредственно подчиняетесь? | Первому проректору |
| 5. Что Вы в основном производите? | Функции, выполняемые Учебным управлением:   1. Организационное сопровождение учебного процесса. 2. Планирование ресурсов учебного процесса (объемов работ кафедр, площадей, численности контингента, нагрузки на условиях почасовой оплаты, бланочной документации и др.). 3. Контроль за ходом организации и анализ показателей учебного процесса (как внешних, так и внутренних). 4. Отчетность на различные уровни управления. 5. Анализ выполнения учебной нагрузки, трудоемкости отдельных параметров учебного процесса, результатов сессии, результатов государственных аттестационных комиссий. Разработка графика учебного процесса. 6. Составление расписания учебных занятий, экзаменов, зачетов и графика защит.   7. Учет движения студентов по всем формам обучения (очное, очно-заочное и заочное, экстернат, второе высшее образование, обучение по сокращенным программам) |
| 6. Какие документы или какую информацию можно считать входящими, или необходимыми, для Вашей деятельности? | 1. Приказы и инструктивные письма Минобразования по учебно-методическим вопросам. 2. Положение об Учебном управлении. 3. Должностные инструкции сотрудников. 4. Приказы ректора по контингенту студентов (первые экземпляры). 5. Годовые планы приема абитуриентов. 6. Планы работы факультетов. 7. Отчеты председателей государственных аттестационных комиссий но всем специальностям и направлениям |
| 7. Какие документы или какую информацию можно считать исходящими, или результатом Вашей деятельности? | 1. Семестровые планы занятий. 2. Расписание учебных занятий. 3. Расписание экзаменов. 4. Отчеты вуза по учебно-методической работе за учебный год. 5. Сводные статистические отчеты вуза о движении контингента студентов на начало и конец учебного года |
| 8. Какие проблемы влияют на успешность Вашей деятельности? | Проблемы, связанные с организацией учебного процесса. В настоящее время основной проблемой является перевод учебного процесса в систему зачетных единиц |
| 9. Какой интерес или какие потребности у Вас есть относительно будущего решения (разрабатываемого ПО)? | Разрабатываемая система должна быть максимально эргономичной, работать стабильно (без сбоев); отклик системы не должен вызывать у пользователей раздражения; реализуемая функциональность должна полностью удовлетворить потребности пользователя |

**Список потребностей заинтересованных лиц**

**В нашем примере были выявлены следующие потребности:**

1. унифицировать процесс оценивания знаний в системе кредитов на всех кафедрах и факультетах вуза;
2. минимизировать субъективность при оценивании студентов в промежуточных аттестациях;
3. реализовать возможность автоматического формирования рейтингов студентов по разным параметрам в системе кредитов;
4. реализовать возможность формирования единой отчетности на кафедрах и факультетах.

**Задание АИС«Кредитование физических лиц**

**банка».**

1. **Составить перечень заинтересованных лиц.**

**В системе существует шесть типов пользователей:**

* Системный администратор;
* Эксперт по кредитам;
* Бухгалтер;
* Операционист;
* Контрагент;
* Клиент.

1. **Провести интервью и/или анкетирование с каждым заинтересованным лицом.**

| **Вопрос** | **Ответ** |
| --- | --- |
| 1. Имя | Романов Виид Артисов |
| 2. Наименование структурного подразделения | Управление банка |
| 3. Должность | Эксперт по кредитам |
| 4. Кому Вы непосредственно подчиняетесь? | Директор кредитного отдела |
| 5. Что Вы в основном производите? | Изобретаю новые эффективные схемы кредитования, например, кредиты под залог ювелирных изделий, зарплаты, неотложные нужды, без первоначального взноса и т.д. Рассчитывает ставки, придумывает скидки, анализирует предложения конкурентов на рынке. |
| 6. Какие документы или какую информацию можно считать входящими, или необходимыми, для Вашей деятельности? | 1. Проведение предварительного рассмотрения кредитной заявки. 2. Формирование пакета документов, необходимых для оформления кредитной заявки. 3. Предварительная проверка достоверности сведений, сообщаемых клиентами. 4. Контроль за процессами проведения одобренных кредитов. 5. Информирование руководства и сотрудников СБ банка об обнаруженных проблемных моментах. |
| 7. Какие документы или какую информацию можно считать исходящими, или результатом Вашей деятельности? | 1. Помощь клиентам в заполнении необходимых документов. 2. Участие в составлении заключения о возможности выдачи кредита, а также его параметрах. 3. Учет результативности по уже оформленным займам. 4. Контроль за процессами проведения одобренных кредитов. 5. Взаимодействие с коллегами в сфере кредитования. |
| 8. Какие проблемы влияют на успешность Вашей деятельности? | Не соблюдение в работе стандартов внешнего вида, правил общения с клиентами и иных параметров, указанных в соответствующей документации банка.А также проблемы заключения займов без типовых соблюдений текстовых данных |
| 9. Какой интерес или какие потребности у Вас есть относительно будущего решения (разрабатываемого ПО)? | Автоматизирование оформления кредитных заявок, и практичное хранение и предоставление информации касательно возможностей кредита в пользу клиента. |

1. **Провести интервью и/или анкетирование с каждым заинтересованным лицом.**

| **Вопрос** | **Ответ** |
| --- | --- |
| 1. Имя | Наумова Елена Николаевна |
| 2. Наименование структурного подразделения | Управление банка. |
| 3. Должность | Операционист. |
| 4. Кому Вы непосредственно подчиняетесь? | Руководителю банка. |
| 5. Что Вы в основном производите? | Общаюсь с посетителями, слежу за состоянием счетов, консультирую по вопросам кредитования, вношу изменения в базу данных, провожу кассовые операции. |
| 6. Какие документы или какую информацию можно считать входящими, или необходимыми, для Вашей деятельности? | Консультирование клиентов.  Открытие, ведение и закрытие счетов и вкладов.  Прием коммунальных и иных платежей. |
| 7. Какие документы или какую информацию можно считать исходящими, или результатом Вашей деятельности? | Оформление кредитов;  Оформление пластиковых карт;  Оформление переводов с открытием и без открытия счета;  Работа с наличностью. |
| 8. Какие проблемы влияют на успешность Вашей деятельности? | Для того чтобы быть успешным в своей профессии, операционисту необходимо понимать банковские процессы, знать основы бухгалтерского учета в банке, правильно и быстро оформлять различные документы (для банковских счетов, депозитов, кредитов, банковских карт, сейфовых ячеек), а также выяснять потребности клиента, предложить ему наилучшее решение, консультировать по дистанционному обслуживанию, выписыванию доверенностей, кассовым операциям, денежным переводам, кредитованию, тарифам и, конечно, дарить улыбку на прощание – всё это функции операционного работника и отсутствие всего вышеперечисленного является главной проблемой. |
| 9. Какой интерес или какие потребности у Вас есть относительно будущего решения (разрабатываемого ПО)? | Возможность создания заявки  Возможность создания договора  Акционные предложения банка  Программы и условия кредитования  Удобный интерфейс приложения  Приложение для операциониста |

1. Проанализировать полученную информацию и сформулировать потребности заинтересованных лиц.

Вывод:

Все заинтересованные лица имеют потребность в разработанной и оптимизированной АИС, а также в дальнейшей ее эксплуатации и развитии.