

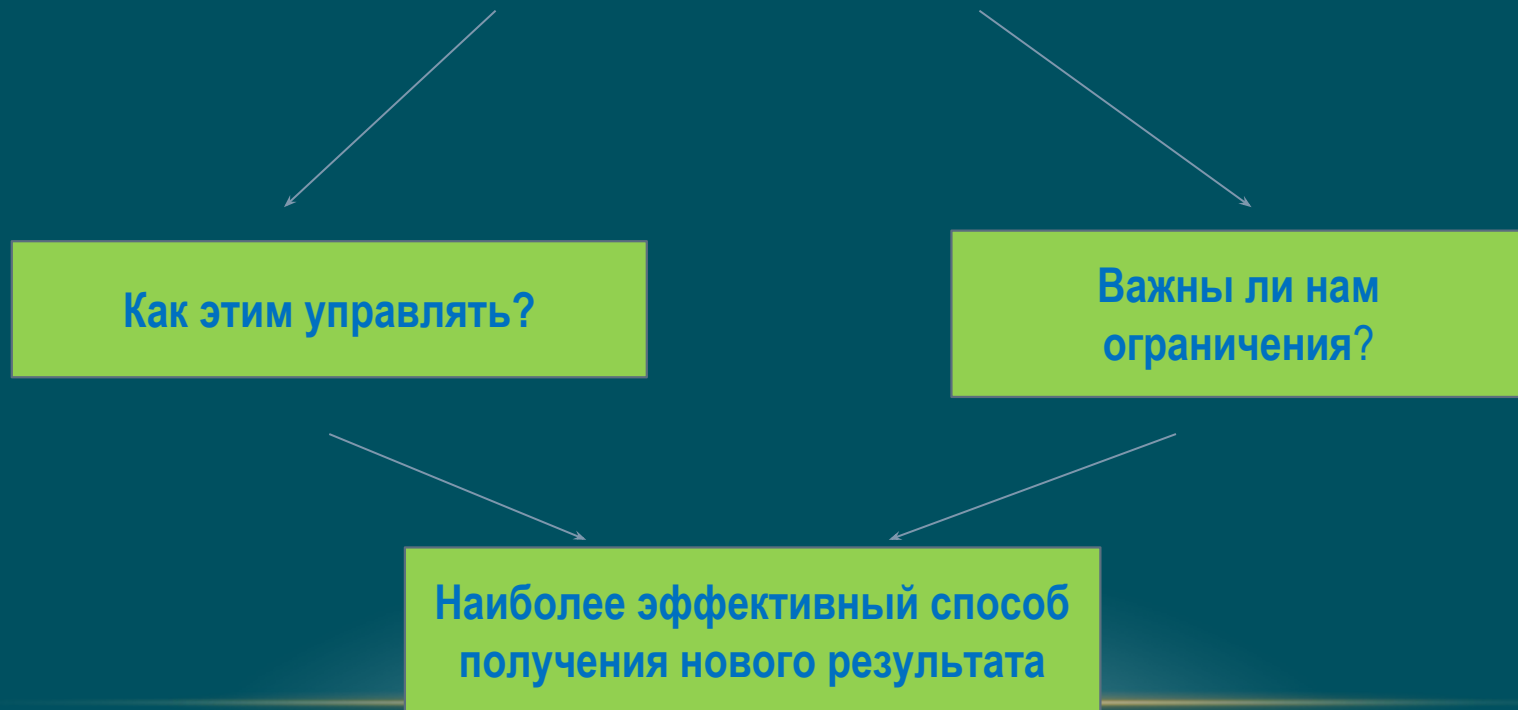
ИДЕНТИФИКАЦИЯ БИЗНЕС-ВЫГОД ПРОЕКТА. МАТРИЦА БИЗНЕС-ВЫГОД

Практическое занятие курса «Управление информационно-технологическими проектами» №1

Департамент бизнес-информатики
к.э.н. Башкирова Ольга Владимировна
OVBashkirova@fa.ru

ПРОЕКТ (ГОСТ Р 54869-2011)

- Комплекс взаимосвязанных мероприятий, направленный на создание уникального продукта или услуги в условиях временных и ресурсных ограничений.



ПРОЕКТНЫЙ ТРЕУГОЛЬНИК



ПРЕДМЕТНЫЕ ГРУППЫ ПРОЦЕССОВ



- управление содержанием проекта;
 - управление сроками проекта;
 - управление затратами в проекте;
 - управление рисками проекта;
 - управление персоналом проекта;
- управление заинтересованными сторонами проекта;
 - управление поставками проекта;
 - управление качеством в проекте;
- управление обменом информацией в проекте;
- управление интеграцией проекта.

ПРОЦЕССЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТОМ (РМВОК)

Инициация проекта

Планирование проекта

Организация исполнения

Контроль исполнения

Завершение проекта

ИНИЦИАЦИЯ ПРОЕКТА.

**ИДЕНТИФИКАЦИЯ ВЫГОД ПРОЕКТА.
МАТРИЦА БИЗНЕС-ВЫГОД**

ОТЛИЧИЯ ПОНЯТИЙ

- Продукт проекта

Бизнес-цель (выгода)

проекта



SAP WorkForce Management by ClickSoftware

Достигнутые результаты внедрения

 4500 управляемых сотрудников	<ul style="list-style-type: none">• На 50% уменьшилось количество жалоб от клиентов• На 50% выросла продуктивность персонала• На 15% уменьшилось количество сверхурочных часов
 1140 управляемых сотрудников	<ul style="list-style-type: none">• На 67% уменьшилось количество жалоб от клиентов• На 46% выросла продуктивность персонала
 660 управляемых сотрудников	<ul style="list-style-type: none">• На 37% уменьшилось количество жалоб от клиентов• На 24% выросла продуктивность персонала• На 38% повысилась эффективность дисп. центра
 12000 управляемых сотрудников	<ul style="list-style-type: none">• На 35% выросла продуктивность персонала• На 30% повысилась эффективность диспетчерского центра• На 25% сократилось время на администрацию

МАТРИЦА БИЗНЕС-ВЫГОД

		Характер воздействия на бизнес		
		Создание новых возможностей	Повышение эффективности операций	Отказ от операций
Степень определённости	Финансовые			
	Количественные			
	Измеримые			
	Качественные			

ХАРАКТЕР ВОЗДЕЙСТВИЯ НА БИЗНЕС.

- **Новые возможности** – принципиально новые бизнес-процессы, обстоятельства, решения, возникшие в результате внедрения.
- **Повышение эффективности операций** – процесс существовал до внедрения, но после его эффективность возросла.
- **Отказ от операций** - ликвидация операций после внедрения.
- **Пример: внедрение СЭД (ранее – бумажный документооборот):**
 - Новая возможность – единая структурированная база данных НПД (нормативно-правовой документации), ранее все документы хранились в своих отделах.
 - Повышение эффективности – формирование отчетности за секунды. Ранее – месяц.
 - Отказ от операций – отказ от процессов закупки бумаги, ручного труда.

СТЕПЕНЬ ОПРЕДЕЛЁННОСТИ БИЗНЕС-ВЫГОД

- Качественные – мы не можем определить эффект от внедрения, просто знаем, что ситуация улучшится.
- Измеримые – мы точно знаем значение параметра до внедрения, и не знаем после.
- Количественные – мы знаем как значение параметра до, так и после внедрения.
- Финансовые – можем дать финансовую оценку результату внедрения.

- Пример (СЭД):
 - Качественные - получили единую базу данных, которая открывает дополнительные возможности для анализа и принятия решений
 - Измеримые – количество ошибок при формировании отчётности в среднем было 127 за месяц. После внедрения оно существенно снизится, но полностью не пропадёт. Точных данных нет.
 - Количественные – мы формировали Отчет в ручную в течение месяца, после внедрения мы знаем, что он будет формироваться за 10 секунд.
 - Финансовые – в результате отказа от закупки бумаги мы экономим 100 т.р. в месяц.

	Новые возможности	Повышение эффективности	Отказ от операций
Финансовые	Возможность участия в электронных торгах поднимет оборот на 27%		Ежемесячная экономия от отказа покупки бумаги составит 100 т.р. в месяц.
Количественные	Электронная подпись документов снизит время операции на 98%	Составление отчета вместо 1 месяца займет 10 секунд	Отказ от операций ручного ввода данных: ранее 5672 операций, после – 0.
Измеримые		Снижение ошибок в отчетности (ранее 127 ежемесячно).	
Качественные	Единая база документации		

КЕЙС. ОПРЕДЕЛИТЕ БИЗНЕС-ВЫГОДЫ ПРОЕКТА

- Компания Tele2 внедряет систему предиктивной аналитики KORUS | Telecom Intelligence на платформе Microsoft Azure Machine Learning (ML in Azure) с целью своевременного выявления и анализа потенциально уязвимых мест при увеличении ёмкости сети из-за постоянного роста числа клиентов. Программа обеспечивает кластеризацию клиентского сегмента и оценку лояльности, прогнозный анализ данных, управление маркетинговыми кампаниями, анализ больших данных (Big Data) в режиме real-time, системы отчётности, единое хранение данных различных источников и интеграция с внешними сервисами. Основное назначение - определение клиентов, которые имеют потенциал для развития.
- Ожидается, что сокращение затрат на обработку (анализ) данных в Excel таблицах после внедрения системы составит до 50 000 рублей в месяц; время на составление прогноза по продажам сократится на 10-20%.