

## Кейс № 5

Компания Project Phone занимается разработкой и поддержкой приложений для мобильных устройств. На данный момент штат компании Project Phone составляет 145 человек.

Большая часть сотрудников – программистов-разработчиков, тестировщиков, дизайнеров и пр. работают удалённо, т.к. руководство компании не любит пользоваться услугами сторонних наёмных рабочих (в дальнейшем - фрилансеры). Также это позволяет компании иметь работников в разных частях мира. Это очень удобно, т.к. компания может выполнять и зарубежные заказы, а также при необходимости имеет возможность личной встречи с заказчиком, что иногда бывает очень важно. Также для этого периодически организуются курсы по повышению уровня владения иностранными языками, где приглашаются высококлассные специалисты и преподаватели. Это позволяет компании охватывать большой рынок и расширять свои границы.

Несмотря на то, что немалая часть сотрудников работает удалённо Project Phone имеет несколько офисов, один из которых находится в Москве. В данных офисах находятся все ключевые лица компании и главные сервера.

Основной вид деятельности компании - это разработка мобильных приложений на заказ путём заключения договора с заказчиком. Выполнение такого заказа проходит множество этапов. Основные из них:

- Согласование технического задания с заказчиком. На данном этапе менеджеру по работе с клиентами предстоит четко выяснить и записать, что хочет заказчик, а также согласовать сроки выполнения проекта.
- Формирование команды разработки проекта. В неё входят:
  - Программисты - разработчики. Количество и направленность зависит от поставленной задачи. Занимаются разработкой программного кода.
  - Тестировщик. Тестируют программу на наличие ошибок и неисправностей.
  - Руководитель проекта. Отвечает за распределение ролей, назначение сроков выполнения этапов разработки, за отчетность перед руководством компании и заказчиком.
  - Архитектор баз данных. Занимается разработкой базы данных, если это требуется в проекте. Может отсутствовать в составе команды, если в нём нет необходимости.
  - Дизайнеры. Занимаются созданием визуального наполнения приложений, созданием моделей и макетов будущего приложения.
- Планирование. Один из важнейших этапов разработки приложения. Тут распределяются роли членов команды. Определяются ключевые этапы разработки и устанавливаются сроки их реализации.
- Реализация проекта. На данном этапе происходит реализация этапов из предыдущего пункта. Например: написание кода, создание графической модели приложения, реализация приложения, тестирование, доработка (если в этом появится необходимость), разработка презентации с

демо версией приложения для заказчика и утверждение финальной версии приложения:

- Передача выполненного проекта заказчику. За этот процесс отвечает руководитель проекта.
- Сопровождение. Процесс улучшения, доработки и оптимизации приложения.

Также компания Project Phone не только разрабатывает приложения для телефонов, но и разрабатывает WEB сайты, проводит тренинги для своих сотрудников и не только, а также даёт мастер классы.

Компания Project Phone начала свою деятельность в 2016 году. Тогда это был небольшой офис, где работало 10 человек. Начинали работать, что называется «на голом энтузиазме», т.к. компания была маленькая, а конкуренция была уже высокая и найти спонсоров было сложно.

Но компания быстро расширялась за счет найма сотрудников с невысокими требованиями, например, студенты, которым важнее запись в трудовой книжке, чем заработная плата. И уже в 2017 году штат сотрудников насчитывал 65 человек. В связи с большой концентрацией сотрудников в Санкт-Петербурге, там был открыт второй офис, что стало довольно важным моментом, ведь это уже показывало серьезный уровень компании.

В 2018 году структура компании сильно отличалась от нынешней, часто использовали наёмный труд сторонних людей, и все сотрудники компании находились в офисе на своих рабочих местах.

Но после скандала в 2019 году по поводу сильной утечки информации, которая привела к потере крупного контракта и разрывам нескольких партнерских соглашений, было принято решение о создании внутренней корпоративной сети и об отказе использования услуг фрилансеров.

В 2020 году компания добилась больших успехов, расширяя свой штат, и выполнив несколько крупных контрактов. К этому моменту штат компании Project Phone уже насчитывал порядка 100 человек.

К 2017 году компания имеет большой штат первоклассных сотрудников, партнерство со многими крупными компаниями и уверенно держится на позициях лидеров по разработке мобильных приложений.

Таблица 1

**Основные технико-экономические показатели**

№ п\п	Наименование характеристики (показателя)	Значение показателя за 2021 год
1.	Количество выполненных заказов	30
2.	Количество выполненных заказов в срок	28
3.	Годовой оборот компании	20 млн. руб.
4.	Потери компании в связи с утратой контракта с клиентом	350 тыс. руб.
5.	Количество сотрудников компании	145 чел.
6.	Количество сотрудников, работающих удаленно	65 чел.
7.	Среднее время выполнения заказа	1,5 мес.
8.	Среднее время формирования команды разработчиков проекта	4 дня

Во главе компании находится генеральный директор, которому подчиняется его заместитель и все отделы.

**Генеральный директор** – руководит компанией, принимает стратегически важные для компании решения, утверждает приказы, а также организует работу и взаимодействие отделов.

**Заместитель генерального директора** – выполняет прямые приказы генерального директора, а также замещает его, когда это необходимо.

**Кадровый отдел** – в обязанности данного отдела входит: приём новых сотрудников, их адаптация, контроль за здоровьем и безопасностью сотрудников, налаживание отношений между сотрудниками.

**Директор по кадрам** – начальник кадрового отдела, подчиняющийся непосредственно заместителю генерального директора, отвечающий за грамотное использование рабочих кадров, руководителей и специалистов.

**Специалисты отдела кадров** – сотрудники отдела кадров, подчиняющиеся директору кадров. Выполняют все функции кадрового отдела.

**IT-отдел** – обеспечивает работу в офисах компании, поддерживает работоспособность серверов компании, занимается системным администрированием и поддержкой пользователей.

**Системный администратор** – отвечает за штатную работу всей компьютерной техники, и программного обеспечения (в дальнейшем ПО). Также в его обязанности входит налаживание информационной инфраструктуры компании. Ведет заказы на поставку нового оборудования и расходников для компьютерной техники.

**Специалист по поддержке пользователей** – осуществляет поддержку, консультирование, а при необходимости и обучение пользователей, по вопросам, касающимся компьютеров и ПО. Осуществляет оперативную помощь сотрудникам, в устройении неполадок, связанных с компьютерной средой. Ведет учет лицензионного ПО, а также устанавливает новые рабочие места.

**Администратор баз данных** – отвечает за корректную работу базы данных (в дальнейшем БД) в компании. Осуществляет контроль за учетными записями пользователей БД. Обеспечивает защиту БД от несанкционированного доступа и потери данных, осуществляет их восстановление при необходимости.

**Финансовый отдел** – осуществляет финансовый контроль, сбор и обработку информации о доходах, расходах и потерях компании.

**Главный бухгалтер** – начальник финансового отдела, подчиняется напрямую заместителю генерального директора. Отвечает за подготовку и сдачу отчетности, осуществляет контроль за соблюдением порядка оформления бухгалтерских документов, составлением налоговой и статистической отчетности.

**Бухгалтер** – подчиняется главному бухгалтеру. Организует работу с клиентами и партнёрами компании, отслеживает своевременную оплату государственных налогов. Составляет своевременные отчеты.

**Отдел по работе с клиентами** – занимается напрямую работой с клиентами, привлекает новых, поддерживает контакт со старыми клиентами, чтобы те не уходили, консультирует клиентов по возникшим у них вопросам.

**Online консультант** – в большинстве случаев работает удалённо. Консультирует клиентов компании удалённо через специальные сервисы, например, почта или онлайн чаты.

**Маркетолог** – занимается разработкой новых способов привлечения клиентов и удержанием старых.

**Менеджер по работе с клиентами** – в список выполняемых задач входит: общение с заказчиками и личные встречи при необходимости, четкое формирование целей заказчика, решение вопросов, возникших у клиентов.

**Служба безопасности** – отвечает за безопасность компании. Соблюдение всех норм и правил, предписанных государством. Обеспечивает защиту от инсайдеров, кражи и утечки информации. Обеспечивает физическую защиту в филиалах, как людей, так и оборудования.

**Начальник службы безопасности** – отчитывается напрямую генеральному директору за каждый серьёзный случай нарушения режима безопасности компании. Отвечает за покупку и модернизацию нового оборудования, связанного с безопасностью. Проводит инструктаж сотрудников и оповещает их о каждом изменении в политике безопасности. Ему подчиняется два отдела безопасности – физической и информационной безопасности.

**Отдел физической безопасности** – отвечает за физическую сохранность имущества компании, а также за безопасность сотрудников.

**Охранник** – сотрудник, прошедший необходимую подготовку и получивший специализированные знания для обеспечения безопасности в филиале компании.

**Отдел информационной безопасности** – исследует технологии обработки информации и выявляет потенциальные каналы утечки информации. Разрабатывает нормативные документы, обеспечивающие информационную безопасность. Аудит всей системы на нарушения информационной безопасности. Сбор и хранение данных, касающихся информационной безопасности. Формирование понимания необходимости выполнения правил информационной безопасности у персонала.

**Специалист по информационной безопасности** – человек с высшим образованием, выполняющий одну или несколько задач отдела информационной безопасности и отвечающий напрямую начальнику службы безопасности.

**Отдел разработки** – выполняет заказы клиентов, разрабатывает приложения и web-сайты. Это важнейший отдел в компании, т.к. именно он приносит большую часть выручки компании, а значит от данного отдела сильно зависит судьба компании Project Phone.

**Руководитель проекта** – отвечает за весь проект перед генеральным директором. Составляет поэтапный план реализации проекта. При

необходимости консультирует заказчика на этапах разработки и вносит необходимые корректировки в план, доносит их до команды.

**Разработчик** – специалист, занимающийся разработкой программного кода, для реализации приложений. В основном в проектах учувствуют программисты, специализирующиеся на таких языках как Swift, Java, HTML5, Objective C, C# и C++. На программистах лежит одна из важнейших задач в команде, они находят способы решения поставленных задач на необходимом языке программирования.

**Дизайнер** – отвечает за графику в приложении, а также за удобный и продуманный интерфейс.

**Тестировщик** – тестирует реализованные решения на любой стадии разработки, ищет ошибки и недочеты, а по итогу составляет отчет.