

Почему важно
осознавать реальные
потребности для
правильного выбора
систем автоматизации

01.

Роль аудита или
предпроектного
обследования при
внедрении ПО

02.

Случаи, когда можно
приобрести и
самостоятельно
инсталлировать систему
автоматизации без услуг по
внедрению?

03.

Когда важно
пересматривать
устоявшиеся бизнес-
процессы при появлении
системы автоматизации?

04.

Невыдуманные
истории внедрения
систем
автоматизации в КЦ

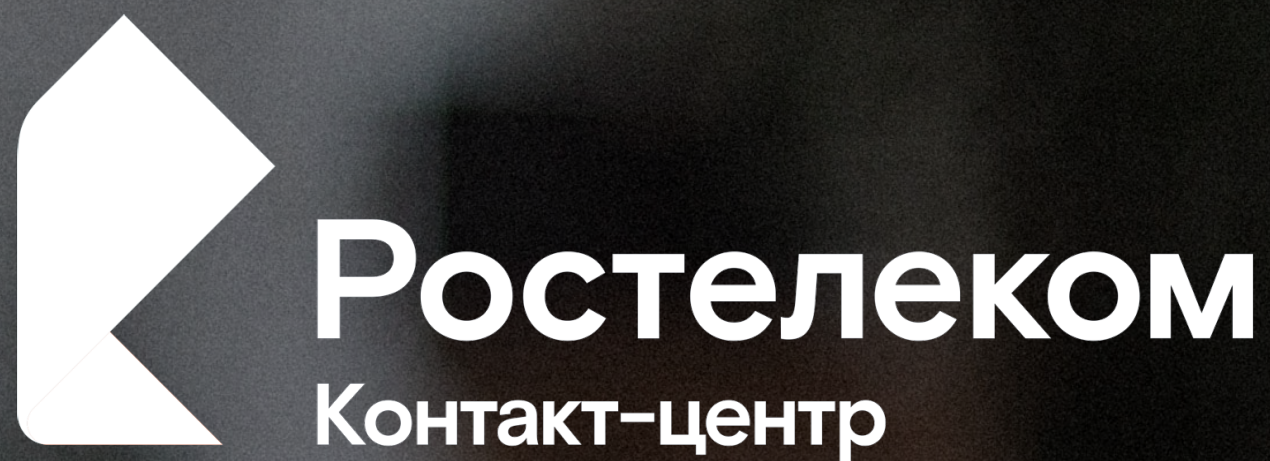
05.

КАК НЕ "СЛОМАТЬ" КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР ПРИ ВНЕДРЕНИИ НОВОГО ПО?



АРГУС
WFM CC

Городчиков Никита
25.06.2025



НТЦ АРГУС
25.06.2025



Почему важно осознавать реальные потребности для правильного выбора систем автоматизации?

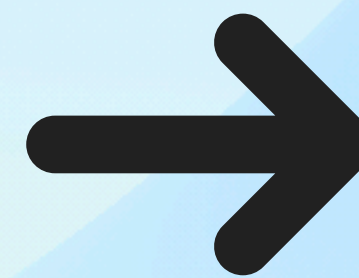
Форматы ПО и внедрений

ИТЦ АРГУС | 25.06.2024

Осознание реальных потребностей

Почему это важно?

- «Нам нужно WFM» $\neq$ «Нам нужен именно этот продукт»
- Ошибка: выбрать ПО по домену, а не по задачам



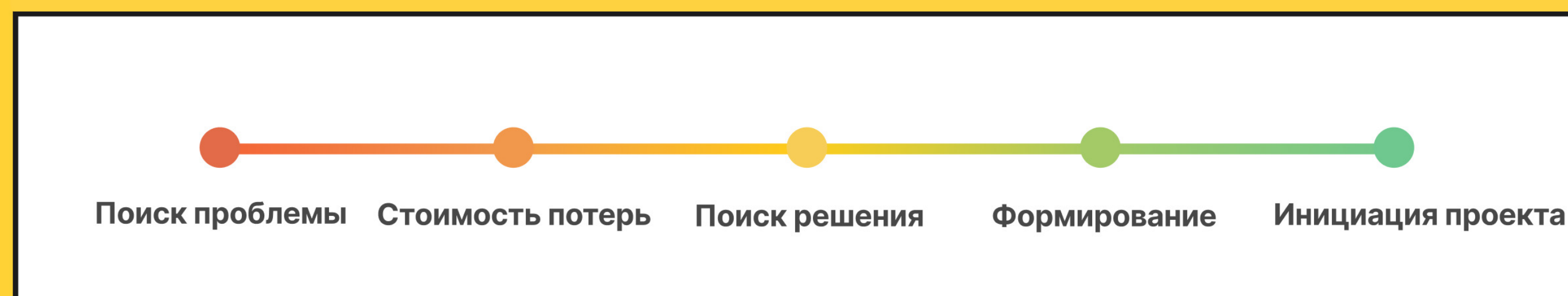
Что учитывать:

- Проблемы: ручное планирование, текучка, неэффективные смены?
- Форматы ПО: SaaS / On-Premise
- Форматы внедрения: «коробка» / кастомизация / модульно

Домен - определенная область знаний или деятельности, для которой разрабатывается программное обеспечение

кусочек

CJM НТЦ АРГУС



Наличие жизненного цикла или CJM - это первый критерий по которому вы можете понять, насколько перед вами компетентный вендор



АРГУС
WFM CC

Роль аудита или предпроектного обследования при внедрении ПО

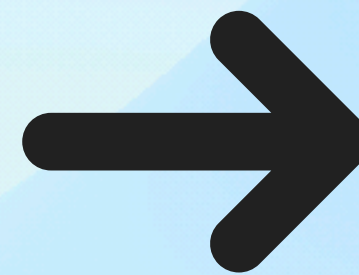
ИТЦ АРГУС | 25.06.2024



Зачем нужен аудит? Понять: где вы сейчас и куда хотите прийти. Изучить процессы, выявить слабые места.

Что включает аудит:

- Анализ графиков, нагрузки, процессов
- Проверка ИТ-инфраструктуры
- Оценка готовности команды



! Без аудита:

- Неполная постановка задач
- Проблемы на этапе интеграции
- Потери времени и денег

Когда можно внедрять самостоятельно?

преимущества и недостатки

ИТЦ АРГУС | 25.06.2025



АРГУС
WFM CC

*даже при самостоятельной установке –
запросите экспертную верификацию

Возможно, если:

- Простая оргструктура
- Нет необходимости в кастомизации
- Есть опытная ИТ-команда
- Понимание бизнес-процессов



Риски self-install:

- Ошибки конфигурации
- Ограниченное использование функций
- Нет методологической поддержки

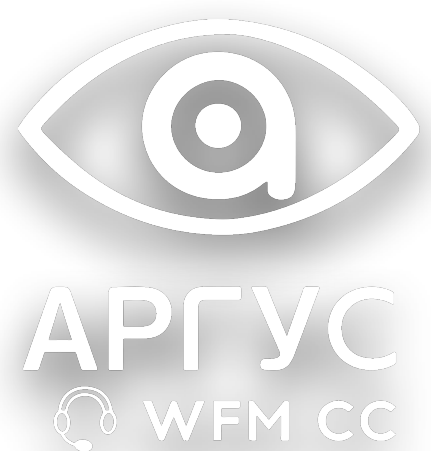
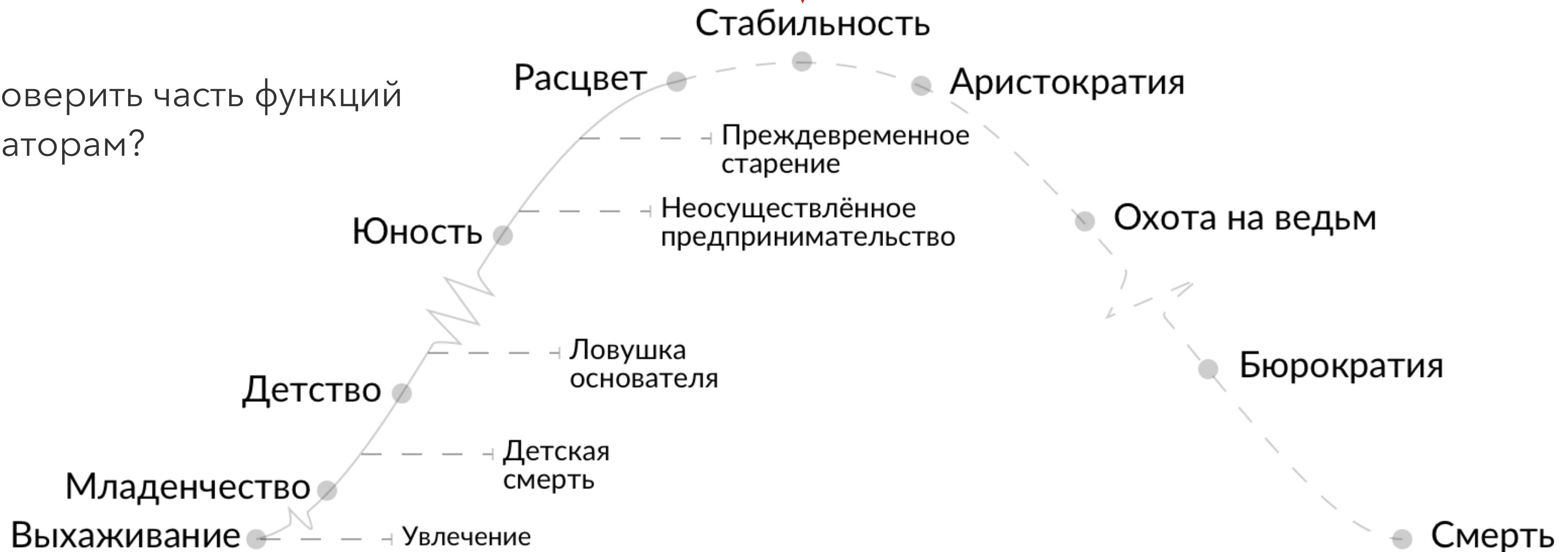
Когда стоит менять процессы?

Автоматизация – это шанс задать себе вопросы:

- Почему графики согласуются вручную?
- Нужны ли нам такие сложные правила смен?
- Можно ли доверить часть функций самим операторам?

Риск:

Внедрили систему, но заставили её работать по-старому → эффекта нет



Как строится путь внедрения

Аналитика и аудит → Подбор формата и подхода → Пилот / MVP →
Полный запуск → Обучение и поддержка → Мониторинг и адаптация

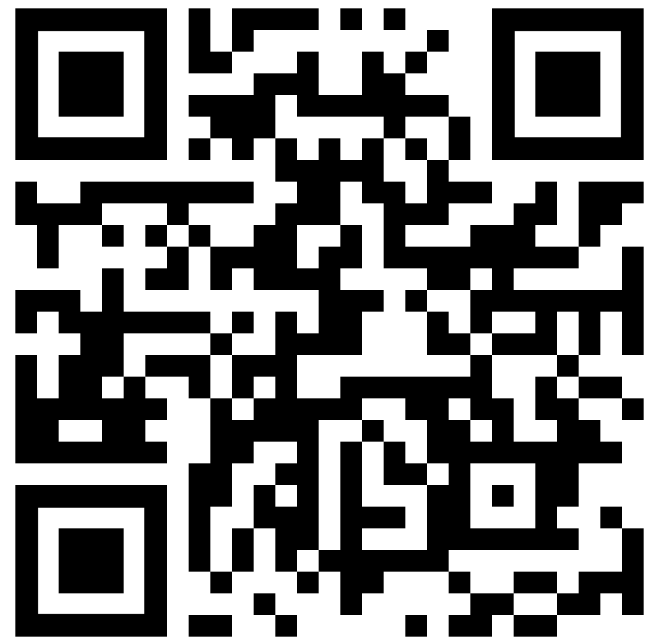


Методология = бережное внедрение и управляемый результат



АРГУС
WFM CC

Имя задачи	Done	Длительность	Предшественни	Ответственный
Цветовая легенда ПГ:				
Задача				
Веха проекта				
Типовой ПГ проекта внедрения Аргус WFM CC		211д		
Этап 1. Организация рабочей группы (РГ). Формирование и согласование проектной документации. Проведение предпроектного обследования. Разворачивание серверов и инсталляция ПО		65д		
1.1. Организация рабочей группы (РГ), решение подготовительных задач		10д		
Формирование рабочей группы проекта со стороны Исполнителя		5д		Аргус
Формирование рабочей группы проекта со стороны Заказчика		5д	10НН	Заказчик
Разработка и согласование устава проекта		5д	11	Аргус, Заказчик
1.2. Проведение предпроектного обследования, согласование протокола предпроектного обследования		30д		
Проведение предпроектного обследования		10д	9	Аргус, Заказчик
Подготовка первой версии протокола предпроектного обследования		10д	14	Аргус
Согласование протокола предпроектного обследования		10д	15	Аргус, Заказчик
1.3. Формирование и согласование Рабочего проекта		10д		
Формирование и согласование План-графика проекта		10д	13	Аргус, Заказчик
Формирование и согласование Технической архитектуры проекта		10д	13	Аргус, Заказчик
1.4. Разворачивание серверов, Инсталляция ПО as is		15д		
Выделение аппаратных и программных ресурсов для разворачивания системы		5д	19	Заказчик
Подготовка серверов к инсталляции ПО		5д	21	Заказчик
Организация удаленного доступа к серверам для сотрудников Аргус		5д	22НН	Заказчик
Инсталляция ПО на серверах Заказчика		5д	22; 23	Аргус
Проектная документация подготовлена и согласована. ПО развернуто на серверах Заказчика		0	24	
Этап 2. Разработка и согласование Частных технических заданий (ЧТЗ). Разработка согласно ЧТЗ и отгрузка функционала. Разработка приемо-сдаточной документации. Настройка системы		80д		
2.1. Разработка и согласование частных технических заданий (ЧТЗ)		60д		
Разработка и согласование ЧТЗ на адаптации		20д	13	Аргус, Заказчик
Разработка и согласование ЧТЗ на интеграции		20д	28	Аргус, Заказчик
Разработка и согласование ЧТЗ на реализацию/адаптацию отчетов		20д	29	Аргус, Заказчик
2.2. Разработка согласно ЧТЗ. Разработка приемо-сдаточной документации		50д		
Разработка согласно ЧТЗ на адаптации (для коробочной поставки пункт пропускается)		30д	28	Аргус
Разработка согласно ЧТЗ на интеграции (для коробочной поставки пункт пропускается)		20д	29	Аргус
Разработка согласно ЧТЗ на отчеты (для коробочной поставки пункт пропускается)		10д	30	Аргус
2.3. Предоставление доступа к информационным системам (ИС) Заказчика		5д		
Предоставление доступа к тестовым ИС Заказчика		5д	31ОН -5д	Заказчик
Предоставление доступа к продуктивным ИС Заказчика		1д	31ОН -5д	Заказчик
2.4. Отладка интеграций на тестовой ИС Заказчика		10д		
Отладка интеграций на тестовой ИС Заказчика		10д	31; 35	
2.5. Согласование требований к Программе и методике испытаний (ПМИ)		20д		
Подготовка ПМИ		10д	27	Заказчик
Согласование ПМИ		10д	41	Аргус
2.6. Настройка системы		20д		



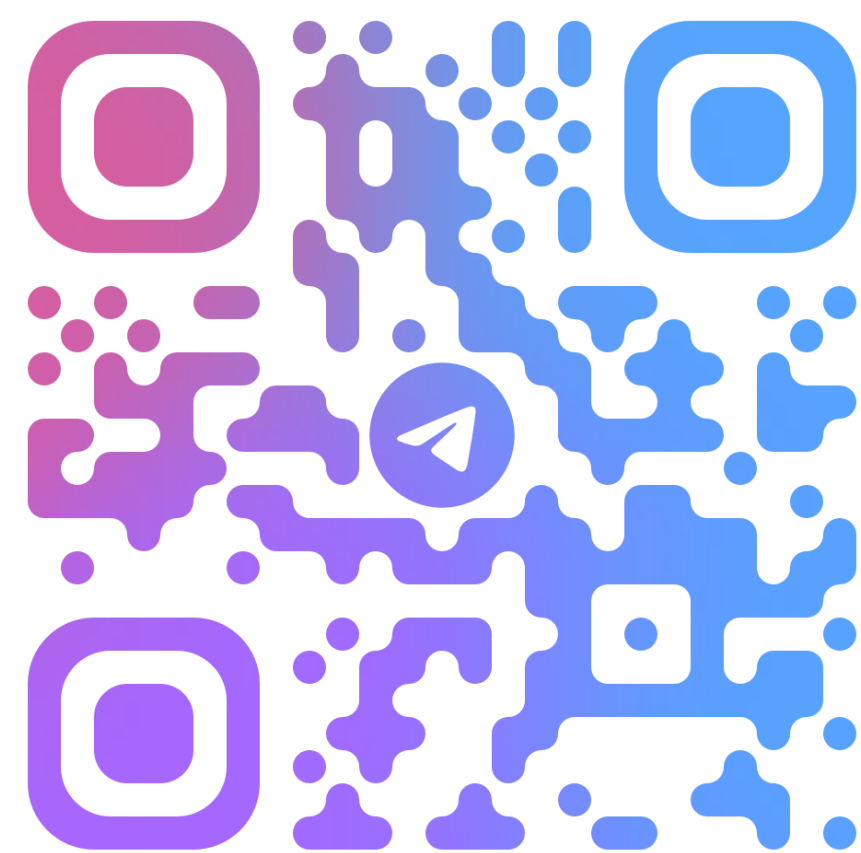
Имя задачи	Done	Длительность	Предшественни	Ответственный
Цветовая легенда ПГ:				
Задача				
Веха проекта				
Типовые задачи				
Этап 1: подготовка предприятия				
1.1. Создание форм				
Формирование и согласование технической архитектуры проекта		10д	13	Аргус, Заказчик
1.4. Разворачивание серверов, Установка ПО as is		15д		
Выделение аппаратных и программных ресурсов для разворачивания системы		5д	19	Заказчик
Подготовка серверов к установке ПО		5д	21	Заказчик
Организация удаленного доступа к серверам для сотрудников Аргус		5д	22НН	Заказчик
Установка ПО на серверах Заказчика		5д	22; 23	Аргус
Проектная документация подготовлена и согласована. ПО развернуто на серверах Заказчика		0	24	
Этап 2. Разработка и согласование Частных технических заданий (ЧТЗ). Разработка согласно ЧТЗ и отгрузка функционала. Разработка приемо-сдаточной документации. Настройка системы		80д		
2.1. Разработка и согласование частных технических заданий (ЧТЗ)		60д		
Разработка и согласование ЧТЗ на адаптации		20д	13	Аргус, Заказчик
Разработка и согласование ЧТЗ на интеграции		20д	28	Аргус, Заказчик
Разработка и согласование ЧТЗ на реализацию/адаптацию отчетов		20д	29	Аргус, Заказчик
2.2. Разработка согласно ЧТЗ. Разработка приемо-сдаточной документации		50д		
Разработка согласно ЧТЗ на адаптации (для коробочной поставки пункт пропускается)		30д	28	Аргус
Разработка согласно ЧТЗ на интеграции (для коробочной поставки пункт пропускается)		20д	29	Аргус
Разработка согласно ЧТЗ на отчеты (для коробочной поставки пункт пропускается)		10д	30	Аргус
2.3. Предоставление доступа к информационным системам (ИС) Заказчика		5д		
Предоставление доступа к тестовым ИС Заказчика		5д	31ОН -5д	Заказчик
Предоставление доступа к продуктивным ИС Заказчика		1д	31ОН -5д	Заказчик
2.4. Отладка интеграций на тестовой ИС Заказчика		10д		
Отладка интеграций на тестовой ИС Заказчика		10д	31; 35	
2.5. Согласование требований к Программе и методике испытаний (ПМИ)		20д		
Подготовка ПМИ		10д	27	Заказчик
Согласование ПМИ		10д	41	Аргус
2.6. Настройка системы		20д		
Заполнение справочников системы		10д	24	Заказчик
Импорт данных в систему		10д	44	Аргус, Заказчик
Техническая документация проекта подготовлена и согласована		0	38	
Этап 3. Разработка и согласование программы обучения. Проведение обучения. Проведение Приемо-сдаточных испытаний		45д		
3.1. Разработка и согласование программы обучения, проведение обучения		18д		
Разработка и согласование программы консультации		10д	31; 40	Аргус
Проведение обучения		5д	49; 31; 38; 43	Аргус, Заказчик
Предоставление эксплуатационной документации		3д	50	Аргус
3.2. Приемо-сдаточные испытания системы		30д		
Проведение приемо-сдаточных испытаний системы		10д	50	Аргус, Заказчик
Устранение ошибок, критичных для опытной эксплуатации системы		20д	53	Аргус
Решение о переводе системы в опытную эксплуатацию принято		0	54	Заказчик
Этап 4. Опытная эксплуатация системы		46д		
Проведение опытной эксплуатации системы, фиксация замечаний/пожеланий к системе		23д	55	Заказчик
Устранение критичных к запуску в промышленную эксплуатацию замечаний		20д	57	Аргус
Приемка исправлений выявленных замечаний, блокирующих промышленную эксплуатацию системы		3д	58	Заказчик
Акт завершения опытной эксплуатации системы подписан. Система переведена в промышленную эксплуатацию		0	59	Заказчик



Систему нельзя «просто установить» – её нужно внедрить
Начинайте с задач, а не с интерфейсов
Не бойтесь менять процессы – именно в этом и смысл

ИТЦ АРГУС | 25.06.2025





@GORODCHIKOV

Городчиков Никита

Руководитель проектов
направления WFM CC

