



№ 968
2025 yil «21» «yanvar»

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

по проекту:

“ Анализ и оценка бизнес-моделей микро и малого бизнеса (ММБ), а также аудит мобильных приложений”.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения	4
1.1. Полное наименование системы	4
1.2. Цели и задачи проекта	4
1.3. Плановые сроки начала и окончания работ	4
2. СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ РАБОТ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА “IT-аудит мобильных приложений, аудита бизнес модели ММБ”	6
3. УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ПРОЕКТА	10

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ, СОКРАЩЕНИЙ И ТЕРМИНОВ

Банк, Заказчик	«Узпромстройбанк».
Исполнитель	Компания, осуществляющая аудит цифровых каналов, а также анализ и оценку бизнес-моделей микро и малого бизнеса (ММБ)
ММБ	Микро и малый бизнес

1. Общие сведения

1.1. Полное наименование проекта

Полное наименование проекта – проведение аудита мобильных приложений, проведение исследований по клиентам, а также анализ и оценка бизнес-моделей Микро и малого бизнеса (ММБ) для АКБ «Узпромстройбанк» (далее – Заказчик).

1.2. Цели и задачи проекта

Цель проекта – выявление точек роста для ММБ, и рекомендации по улучшениям в клиентских цифровых каналах, оценка текущей ситуации по бизнес-модели и предоставление рекомендаций для улучшения позиций Банка на рынке банковских услуг Республики Узбекистан.

Задачи проекта - разработка рекомендаций по повышению эффективности бизнес модели Микро и малого Бизнеса.

1.3. Плановые сроки начала и окончания работ

Проекты аудита ММБ направлений будут запускаться параллельно. Общий срок реализации проекта ММБ - 1 месяц, без учета периода подготовки, включающего в себя предоставление информации, в том числе по перечню сотрудников, которым необходимо направить опросники, перечня интервьюируемых сотрудников, а также предоставление технической документации (например требования к разработке мобильных приложений, действующая архитектура) для анализа текущего состояния.

Сроки

Ниже приведена ориентировочная продолжительность стримов Проекта:

Направление	Месяц 1	Сроки исполнения с момента подписания
Аудит Микро и малого бизнеса	<p>Стрим 1. IT-аудит мобильного приложения</p> <p>Стрим 2. Исследование клиентского (CX) и пользовательского опыта</p> <p>Стрим 3. Аудит бизнес модели ММБ и анализ ключевых показателей</p>	<p>30 календарных дней</p> <p>31 рабочих дней</p> <p>31 календарных дней</p>
Всего		45 рабочих дней

Роли в команде

Стрим “IT-аудит мобильного приложения”

- Проджект менеджер
- Архитектор
- Системные аналитик
- Бизнес аналитик
- backend-разработчик
- frontend-разработчик
- iOS-разработчик
- Android-разработчик
- DevOps-инженер

Стрим “Исследование клиентского (CX) и пользовательского опыта”

- Проджект менеджер;
- UX-исследователи
- UI/UX-дизайнеры
- Бизнес аналитики

Стрим “Аудит бизнес модели и анализ ключевых показателей”

- Менеджер по стратегии и бизнес процессам
- Маркетолог
- Менеджер по модели продаж и сервису
- Финансовый аналитик
- Риск аналитик
- Data аналитик

2. СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ РАБОТ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА “IT-аудит мобильных приложений, аудита бизнес модели ММБ”

	Работы	Результаты
	Стрим 1. IT-аудит мобильного приложения ММБ.	
	<p>Техническая часть.</p> <p>Создание подробной документации текущего приложения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Классификация внешних зависимостей по уровню критичности ● Определение паттернов интеграций ● Описание ключевых бизнес-процессов <p>Формирование рекомендаций по оптимизации решения в разрезах:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Архитектура мобильного приложения AS-IS; ● Архитектура серверной части (API, сервисы с бизнес-логикой); ● Исходный код; ● Логическая инфраструктура (сервера приложений) 	<p>Отчет, содержащий в себе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Анализ исходного кода мобильных приложений и сервисов с формированием рекомендаций ● Описание ключевых бизнес-процессов (use cases, sequence diagrams) ● Описание текущей архитектуры в виде схемы узлов (сервисов, серверов приложений, СУБД, сетевых протоколов взаимодействия)
	<p>Формирование целевой архитектуры решения</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Архитектура То-Be мобильного приложения (проект целевой архитектуры приложения). ● План постепенного перехода к ней от текущего состояния 	<ul style="list-style-type: none"> ● Схема архитектуры приложения <ul style="list-style-type: none"> ● Роадмэп с этапами и индикативным сроком
	<p>Команда</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Интервью с ключевыми сотрудниками команд разработки: <ul style="list-style-type: none"> ○ Архитектор ○ Тим лиды и ключевые инженеры ○ Продукт менеджеры ○ Проектные менеджеры <p>Определение компетенций текущей команды</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Отчет, содержащий краткие выводы по компетенциям и рекомендации
	<p>Процессы</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Анализ инструментов используемых для создания цифровых продуктов. ● Анализ процессов развертывания ПО (отказоустойчивость, масштабируемость, 	Отчет с результатами анализа и рекомендации

	<p>безопасность);</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Анализ процессов поддержки ПО (мониторинг, логи, алерты); ● Анализ процессов обеспечения информационной безопасности ПО 	
--	--	--

Стрим 2. Исследование пользовательского и клиентского опыта ММБ

CX-исследования

- Качественные и количественные исследования действующей клиентской базы на предмет удовлетворенности цифровыми продуктами банка посредством:
 - Посредством анализа существующих продуктовых и маркетинговых метрик с целью нахождения болевых точек;
 - Проведения количественных исследований (телефонных опросов/опросов по сети) с целью изучения текущих привычек и решений клиентов;
 - Проведения качественных исследований (глубинные интервью, usability-тестирования, SUS/SUM-замеры) с целью изучения потребности клиентов в том или ином функционале.
 - Анализ текущего бэклога

- Список актуальных болей и потребностей клиентов.
- Результаты количественных исследований в виде графиков и отчетности
- Записи, транскрибация интервью, общие выводы по результатам исследований, персоны
- Приоритезированный бэклог по устранению недостатков текущего и добавлению недостающего функционала.

<p>CX/UX/UI аудит</p> <ul style="list-style-type: none"> Интервью с бизнесом/фронт-офисом/анализ данных с КЦ; UX/UI аудит всего пользовательского опыта в цифровых каналах с целью выявления плохо работающего/либо отсутствующего функционала: <ul style="list-style-type: none"> Структуры навигации и информационной архитектуры текущего приложения; Качества реализации пользовательских сценариев; Качества контента и визуальной составляющей; Стабильности сервиса при прохождении клиентских сценариев. 	<ul style="list-style-type: none"> Результаты интервью с бизнесом/фронт-офисом и анализа данных с КЦ в виде выводов и отчетной презентации Обзор текущих проблем и точек роста в UX/UI в виде презентации Список рекомендаций по улучшению структуры приложения, пользовательских сценариев, консистентной, качества контента и визуала, стабильности сервиса.
<p>Бенчмаркинг</p> <ul style="list-style-type: none"> Бенчмарк-анализ текущего состояния банка по сравнению с прямыми конкурентами на рынке Узбекистана: <ul style="list-style-type: none"> Оценка текущего состояния наполненности функционалом и качеством реализации; Позиция банка в рейтинге с точки зрения качества пользовательского и клиентского опыта; Поиск актуальных трендов, кейсов и референсов на мировом рынке. 	<ul style="list-style-type: none"> Подробное описание текущего состояния функционала и продуктов банка в сравнении с конкурентами в виде бенчмаркинг-таблицы и презентации с отчетом о результатах, где будут указаны рекомендации по улучшению и устранению недостатков для повышения позиций в рейтинге. Обзор мировых трендов и референсов, варианты возможного их применения на продуктах банка
<p>Этап 3. Верхнеуровневый аудит бизнес-модели и анализ ключевых показателей ММБ</p>	
<p>Анализ текущего состояния:</p> <ul style="list-style-type: none"> Модели работы бизнеса и организационная структура; Модели продаж (каналы, дистрибуция, нормативы); Продуктовой линейки (кредитные и некредитные продукты); Модели обслуживания и развития клиентов (онбординг, Контакт центр, техническая поддержка, телемаркетинг); Маркетинговые активности (маркетинговая 	<ul style="list-style-type: none"> Рекомендации по улучшению структуры и работы бизнес-блока; Рекомендации по модели продаж и развития клиентов; Рекомендации по маркетинговым активностям и выбора сегмента;

- | | |
|---|--|
| <p>стратегия, диджитал и офлайн маркетинг);</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Система мотивации и анализ эффективности менеджеров (система КПЭ); ● Система мониторинга отчетности (дэшборды, ежедневные управленческие отчеты, клиентская аналитика, системы хранения данных); | |
|---|--|

Анализ ключевых показателей блока ММБ.

Анализ текущего состояния:

- Интервью с бизнесом/фронт-офисом и аналитиком;
- Бизнес-план блока (адекватность и корректность, влияние драйверов, учет дисконтирования и полноценность расходной части и т.д.);
- Анализ клиентской Базы;
- Анализ активной базы и отточной базы;
- Динамика текущих бизнес и финансовых показателей;
- Расчет ARPU, средних чеков по продуктам, средний доход и расход на 1-го клиента
- Портфельный анализ, когортный анализ, анализ Roll Rates;
- Unit экономика (при доступности данных)
- Текущий P&L;
- Анализ доходной и расходной части;

- Рекомендации по улучшению структуры и работы бизнес-блока;
- Рекомендации по модели продаж и развития клиентов;
- Рекомендации по маркетинговым активностям и выбора сегмента;

3. УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ПРОЕКТА

При исполнении Проекта предполагается выполнение следующих условий:

1. Функциональный объем проекта ограничивается бизнес-функциями:
 - a. Блок Микро и малого бизнеса;
 2. Другие условия:
 - В объем работы IT-аудита не включены IT-системы банка, такие как АБИС, карточный процессинг, ВРМ и др.
 - Заказчик предоставляет существующие регламентирующие документы, существующие

описания и диаграммы бизнес-процессов, а также прочие документы и данные, необходимые для анализа процессов (если требуется).

- Заказчик предоставляет существующую техническую документацию, логи и отчеты, касающиеся текущих мобильных приложений. Примером технической документации может быть: схема развертывания, архитектура мобильного/интернет банкинга, ТЗ или список требований по которым создавались существующие цифровые каналы, описания тест-кейсов.
- Заказчик предоставляет существующую информацию о бизнес-стратегии для формирования связи с инициативами, и целевых бизнес-процессов.
- Для каждого бизнес-процесса будут выделены ответственные сотрудники Заказчика для проведения интервьюирования и проведения анкетированного опроса.
- В рамках Проекта не входят работы по разработке методологии, внутренней регламентной документации, шаблонов форм, отчетов и т.п.
- Отсутствие документации или специалистов может вызвать задержки сроков выполнения проекта.

Квалификационные требования к Исполнителю

Опыт работы команды:

- Не менее трёх членов проектной команды должны иметь подтвержденный опыт работы в банковской сфере, включая работу в департаментах, связанных с обслуживанием ММБ.
- Специалисты команды должны обладать опытом в следующих областях:
 - Анализ и оптимизация бизнес-процессов для ММБ.
 - Разработка мобильных приложений для банковской сферы.
 - Интеграция банковских информационных систем с цифровыми каналами

Квалификация команды:

- Руководитель проектной группы ММБ должен иметь:
 - Опыт руководства бизнес-направлением банка на уровне заместителя председателя или управляющего директора.
 - Подтвержденный опыт управления проектами, связанными с цифровой трансформацией в банковском секторе.

Техническая экспертиза:

- Опыт интеграции с Core Banking System, карточным процессингом, кредитными конвейерами, CRM;
- Не менее двух кейсов разработки цифровых решений для клиентов ММБ;
- Опыт работы в банковской сфере, включая работу в департаментах, связанных с обслуживанием ММБ.
- Специалисты команды должны обладать опытом в следующих областях:

- Анализ и оптимизация бизнес-процессов для ММБ.
- Разработка мобильных приложений для банковской сферы для платформ Android и iOS.
- Разработка веб приложений для банковской сферы.
- Проектирование и разработка цифровых решений для банковской сферы
- Интеграция банковских платформ и сервисов.

Документация и подтверждение квалификации

Исполнителем, в обязательном порядке, должна быть предоставлена следующая информация:

Резюме членов проектной команды:

- Указание опыта работы, квалификации, реализованных проектов.

Портфолио выполненных проектов:

- Перечень реализованных проектов, схожих по масштабу и задачам (за последние 3–5 лет).
- Контактные данные клиентов для получения рекомендаций.

Юридическая и финансовая информация:

- Выписка из реестра юридических лиц.
- Финансовая отчетность за последние три года.
- Документы, подтверждающие отсутствие задолженностей перед налоговыми органами.

**Boshqaruv Raisi
o'rinnbosari :**



S.Abduvaliyev

kelishuvchilar: A.Soliev, Sh.Sh.Shaaxmedov, A.Kenjayev, A.Madjidov, T.Norov

<https://hujjat.sqb.uz/?pin=gR64iQ11&id=d5258f98-885f-460a-98c8-b8f965ba517a>