СОДЕРЖАНИЕ МАТЕРИАЛОВ

ПАМЯТКА ДЛЯ ПРОВЕРКИ СПИСКА ПЛАНИРУЕМЫХ СОБЕСЕДНИКОВ	2
ПАМЯТКА ПО ПОДГОТОВКЕ К ИНТЕРВЬЮ	3
ПАМЯТКА ПО ПРОВЕДЕНИЮ ИНТЕРВЬЮ	5
ПАМЯТКА ПО ОБРАБОТКЕ ИНТЕРВЬЮ	5
ПАМЯТКА “АНАЛИТИКУ НУЖНО ПРОАНАЛИЗИРОВАТЬ”	5
ПАМЯТКА “ЭТАПЫ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ”	6
ТИПЫ СОБЕСЕДНИКОВ	8
МОТИВЫ СОБЕСЕДНИКОВ	9
СПИСОК ВОПРОСОВ	11
ФОРМИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ТРЕБОВАНИЙ.	11
ИНТЕРВЬЮ С ЦЕЛЬЮ ОПТИМИЗАЦИИ ПРОЦЕССА	14
ВОПРОСЫ К ИСПОЛНИТЕЛЯМ	14
ВОПРОСЫ К РУКОВОДИТЕЛЯМ	15

ПАМЯТКА ДЛЯ ПРОВЕРКИ СПИСКА ПЛАНИРУЕМЫХ СОБЕСЕДНИКОВ

1. Проверьте, а включили ли вы в список собеседников...:

- Тех, кто может повлиять на проект (формально и неформально)
- Тех, кто может повлиять на компанию
- Тех, кто может предоставить информацию для бизнес-анализа
- Тех, кто заинтересован в нашем проекте
- Тех, на работу которых может повлиять наше решение

2. Убедитесь, что есть все необходимые люди, которые обладают набором полномочий необходимых для успешного выполнения нашего проекта, такие как:

- право на старт/остановку проекта (как правило, это спонсор проекта)
- привлечение нужных людей на стороне заказчика
- выставление запросов на изменение
- утверждение запросов на изменение
- решения относительно текущей или следующих итераций

В итоге в списке обычно оказываются:

- **конечные пользователи** - те, кто будет использовать полученный инструмент (владелец процесса, участники)

- **внутренние клиенты процесса** - те, кто, возможно, не будут использовать инструмент напрямую, но потом будут работать с результатом, полученным с помощью данного инструмента. Например:

- бухгалтерия, которая будет работать с полученными через ПО цифрами,
- или отдел снабжения, который будет осуществлять закупки по результатам инвентаризации и т.д.

- **разработчики или руководители проектов \ отделов** - те, кому предстоит реализовывать предложенный инструмент.

- **руководитель, который курирует направление и может принимать конечное решение, а также готов транслировать его выше.**

! Чаще всего, решение нужно обсудить с юридической службой, бухгалтерией или HR-специалистами, так как оно должно быть не только удобно пользователям, но и соответствовать законодательству.

ПАМЯТКА ПО ПОДГОТОВКЕ К ИНТЕРВЬЮ

1. Определить цель разговора
2. Определить участников, запрос к ним и степень их включенность (роль в работе по оптимизации)
3. Исходя из предыдущего пункта, распределить последовательность участников.
4. Ознакомиться с темой, сформировать примерный алгоритм процесса, сформулировать вопросы к участникам.

Что нужно изучить перед интервью:

- Какие документы и инструменты есть в процессе (именно общее понимание)
 - Какие основные элементы есть в процессе (верхнеуровневое понимание)
 - Какие участники процесса
 - Какие результаты и цели
- Если уже что-то сделано по процессу - модели, тех.задание или план - тоже изучить.

На основе изученного материала прорабатываем примерный алгоритм процесса. Он может быть в формате схемы, может в формате списка. Также на этом шаге важно учесть границы процесса, чтобы не уйти в описание всей компании сразу.

К каждому пункту схемы или списка нужно задать вопросы:

- кто владелец процесса (кто может менять механику процесса),
- кто исполнитель процесса/функции,
- каков результат у каждой функции,
- в какой системе это происходит,
- какие электронные бумажные документы или ТМЦ и тд. заходят и выходят из данной функции,
- из каких подразделений данные \ результаты или ТМЦ приходят и в какие подразделения их потом передают,
- есть ли срок исполнения данной функции и какой.

Общие требования к вопросам интервью:

1. Нужно использовать разные типы вопросов:
 - точный вопрос (предполагает конкретный ответ). Здесь может быть также разделение на открытые (ответ формулируется собеседником) и закрытые (да\нет).
 - вопрос, предполагающий свободное изложение мыслей и мнений
2. Опросник должен быть последовательным и структурированным. С помощью вопросов аналитик задает всю логику и управляет ходом

интервью. Правильно составленный опросник поможет не потерять линию беседы, а также не упустить важные моменты, которые нужно было уточнить.

3. Адаптированным под собеседника. Стилистически и содержательно. Далее мы будем подробнее останавливаться на том, как строить диалог с учетом настроения и специализации собеседника и, конечно же, ваших целей.

5. Исходя из предыдущего пункта - определиться с продолжительностью интервью с каждым участником.

6. Согласовать время проведения интервью с каждым участником. Внести в график встречи по формату, принятому в компании.

Если сотрудник не отвечает за сутки до встречи, по почте или телефону или мессенджеру (любым удобным способом) уточнить, точно ли ему подходит время встречи или нужно ее перенести.

Если сотрудник не отвечает на три сообщения, поставить в копию своего руководителя. **Если не отвечает на четвертое,** эскалировать вопрос на своего руководителя.

7. Если встреча будет оффлайн - забронировать помещение, если онлайн в корпоративном ПО - забронировать доступ в аккаунт.

8. Перед интервью - зарядить все устройства, которые могут понадобиться: наушники, диктофон, телефон и т.д.

9. Подготовить на всякий случай ручки и листы бумаги, на которых вы или собеседник сможет рисовать схемы для понимания \ что-то фиксировать.

ПАМЯТКА ПО ПРОВЕДЕНИЮ ИНТЕРВЬЮ

1. Приветствие. Знакомство.
2. Рассказываем про цели встречи.
3. Уточняемся “на ты” или “на вы”.
4. Если понимаете, что уместно - небольшой small talk, чтобы расположить собеседника к комфортному диалогу.
5. Включаем диктофон или запись с экрана. Поясняем собеседнику - для чего это.
6. Рассказываем то, что знаем о процессе и задачу, которую ставим перед собеседником на данной встрече. Обозначаем основные вопросы.
7. Внимательно слушаем ответы собеседника
8. Фиксируем любым удобным способом (лучше сразу в моделях).
9. Уточняем все возникшие вопросы и нестыковки
10. Следим за таймингом. Если выходим из него, то сразу назначаем дату и время следующей встречи и вносим в систему.
11. В завершении встречи рассказываем о дальнейшем плане работы, когда и как собеседник увидит результат работы, какая его дальнейшая роль.
12. Обязательно благодарим за участие

ПАМЯТКА ПО ОБРАБОТКЕ ИНТЕРВЬЮ

1. Переслушать и перечитать записи.
2. Выделить ключевые факты, мнения, проблемы, потребности, цели респондентов.
3. Сравнить ответы разных респондентов и выявить сходства и различия.
4. Уточнить по расхождениям и зафиксировать причины (особенности).
5. Построить модель процесса.
6. Согласовать получившиеся модели с участниками интервью.

ПАМЯТКА “АНАЛИТИКУ НУЖНО ПРОАНАЛИЗИРОВАТЬ”

1. Отношение к бизнес-целям и задачам, а также к выбранным подходам:

- Верят ли они, что решение принесет пользу организации;
- Получат ли они пользу от решения;

- Может ли польза быть получена иначе;
- Будет ли для данной заинтересованной стороны от решения негативный эффект;
- Верят ли заинтересованные стороны, что данная проектная команда может разработать данное решение.

2. Отношение к бизнес-анализу:

- Видят ли ЗС пользу от разработки (определения) их требований;
- Возможно ЗС готовы представить свое решение, в надежде на то, что оно уже готово и им не надо принимать участие в сборе требований.

ПАМЯТКА “ЭТАПЫ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ”

Если вы считали один из страхов или скрытых мотивов сотрудника, то отступите немного от намеченного плана и постарайтесь снять данный триггер.

1. Обозначить, что вам не все равно. Задайте мягкий вопрос, например: “Как вы думаете, почему это не сработает?”, “Почему вы считаете, что данная система не нужна?” и т.д. Выбирайте вопрос под мотив страх. **ГЛАВНОЕ:** не вносите негативный контекст. Ваша задача - уточнить.

Чтобы диалог не растянулось на все оставшееся время - обозначьте ограничение. Например, “Давайте прервем наш основной диалог и на 15 минут отвлечемся на обсуждение вот какого вопроса”.

2. Выслушать “клиента”. Что бы он ни говорил, каким бы утомительным не был, ваша задача - услышать между строк его истинные потребности. Не нужно перебивать, торопиться переубедить.

3. Выслушали - осмыслите и поймите. Сломайте систему: пусть “клиент” считает вас не бездушной машиной, для которой главное - все засистематизировать, а живого человека, способного понять его.

4. Поняли - поговорите с ним. Вместе разберитесь в ситуации, обсудите, что делать (например, если боится штрафов и наказаний - поясните, что прописанные KPI или регламенты делают работу для него прозрачной и понятной). Не тараторьте, как безумный попугай, пригласите собеседника к диалогу - попросите привести примеры старых и удобных

5. на его взгляд процессов и разберите с ним, как они могут стать лучше после оптимизации или внедрения ПО.

6. Приведите контраргумент. Как правило, это примеры, в которых отсутствие системы (или неоптимизированные процессы) работают против комфорта сотрудника. И примеры других компаний, в которых оптимизация или внедрение ПО делала работу удобнее.

7. Убедитесь, что проблема решена. Для этого уточните, стало ли понятнее происходящее и его цели?

А бывают случаи страшнее? Да!

- С вами могут отказаться общаться, напрямую или уклонами и переносами встреч
- Вам могут не давать нужную информацию и все ваши приемы не сработают
- Вас даже могут запутать
- Или могут ни просто не идти на контакт, а настраивать против вас команду.
- И даже выходить на открытый конфликт.

Что делать?

Во-первых, аналитику нужно быть готовым и к такому.
Во-вторых, ни в коем случае не переходить на личности и не поддаваться на провокацию. Если вы не можете найти контакт с человеком - обратитесь к **его руководителю**. В некоторых ситуациях позиция "наравне" не поможет и нужен административный ресурс.

Может быть ситуация, в которой все попытки достучаться до руководителя так не увенчаются успехом. Если вы испробовали все приемы и не смогли найти отклик в ЗС, то придется обратиться к своему руководителю.

ТИПЫ СОБЕСЕДНИКОВ

Тип	Как проявляется	Как вести себя аналитику
Позитивно настроенный	Согласен со всем, чаще всего приходит с большим количеством идей, не всегда связанных с предметом общения. Этот тип самый приятный в плане общения, с ним легко в дальнейшем будет проводить внедрение. НО в общении с ним всегда есть риск потерять фокус с намеченной темы.	Всегда держите фокус на предмете беседы. Заручитесь его поддержкой и он поможет вам пролоббировать в дальнейшем изменения.
Эксперт во всех вопросах	Лучше вас знает, что и как нужно сделать, но, как правило, приходит с позицией “все равно меня никто не слушает”. Либо вместо ответов на ваши вопросы, будет давать готовые решения (чаще даже без обоснований). Еще хуже, когда вместо предложений, встретит вас со штампом “мы уже пробовали - не спасти”	Найти баланс между признанием его опыта, ценности его советов и экспертности и необходимостью все же продолжить диалог. Дать ему понимание, что его, как эксперта, с удовольствием подключите на проработку вопроса в дальнейшем. Если общение происходит не тет-а-тет, то попробуйте остудить его пыл, включив в обсуждение его гипотез других участников.
Любитель дискуссий	Может быть несколько ответвлений: позитивно настроенный или негативно.	Важно возвращать его к диалогу и, самое важное, к цели встречи - не зафиксировать какое-то решение, а обсудить механику процесса. А значит, тут не может быть правильного или

		неправильного ответа. Нельзя поддаваться на его эмоции - аналитику необходимо помнить про нейтральность. В случае с негативным спорщиком - запастись терпением.
Любитель поболтать	Так же как и позитивно настроенный, этот тип собеседника опасен расфокусировкой. Глазом не моргнете, как выйдете за тайминг без ответов.	Всегда держите фокус на предмете беседы: для удобства - зафиксируйте время на ответ. Если ответ не получен в ходе 20 секунд - смотрите на часы, аккуратно перебивайте, объясняйте почему перебили и возвращайтесь к вопросу. Заручитесь его поддержкой и он поможет вам пролоббировать в дальнейшем изменения.
Переживающий \ скромный	Непростой тип собеседника, но безобидный. Его сложность заключается в сложности добычи информации - ее приходится буквально выпытывать.	В этом случае необходимо включить эмпатию, постараться расположить собеседника к себе - можете сделать длиннее часть со small talk. В идеале, аналитику стоит понять, какие страхи есть у собеседника (не прямыми вопросами) и снять их. Например, собеседник может воспринимать обсуждение проблем в процессе как жалобу на коллег. Или у него есть решение, но он переживает, что оно будет глупое.

МОТИВЫ СОБЕСЕДНИКОВ

Мотив сотрудника	Как распознать
Сотрудник просто не любит перемены и ко всему новому относится осторожно или с отрицанием.	В целом, не отрицает, что в работе есть проблемы, но когда разговор доходит до обсуждения решений (нововведений), проскальзывают безаргументированные фразы "ну не, так будет совсем неудобно" \ "так не получится" \ "сейчас удобно".

	<p>Часто такие сотрудники говорят “это будет сложно”.</p> <p>Если аналитик знает сотрудника давно, то безошибочно определит его - это обычно консервативные люди во всем.</p>
<p>Понимает, что у него появится больше ответственности, его будут сильнее контролировать, штрафовать и наказывать.</p>	<p>Обычно такие сотрудники охотно обсуждают проблемы и решения для других сотрудников, идут на контакт с аналитиком до момента обсуждения проблем, касающихся результатов их работы. Особенное сопротивление встречается, когда речь заходит про метрики, систему отчетности. В целом, обсуждение любой конкретики по их результатам работы - это табу.</p>
<p>Не очень понимает целей интервью или работы по оптимизации в целом.</p>	<p>Как правило, две линии поведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - довольно пассивно участвуют в процессе, отвечают односложно - говорят про то, что им своими делами заниматься надо \ некогда участвовать. Возможно, с ними трудно назначить встречу в целом. <p>Есть вариант, когда напрямую озвучивают свое непонимание - это самый простой сценарий.</p>
<p>Не верит в то, что что-то поменяется, так как уже участвовал в оптимизации процессов или проработке продуктов, которые так и не были внедрены.</p>	<p>Обычно в этом случае собеседник говорит прям. В редких случаях показывает эмоциями и короткими фразами во время обсуждения решения: “хорошо бы”, “если бы”, “хотелось бы верить”, ухмылки, вздохи.</p>

Приведенные выше списки типов и мотивов собеседников могут (и должны) пополняться вашими наблюдениями и опытом. Мы привели максимально популярных персоналий.

СПИСОК ВОПРОСОВ

В этом блоке мы собрали наиболее популярные вопросы с разбивкой по уровню собеседника. Вы можете брать этот список за основу, внося свои коррективы, исходя из вашего опыта или специфики диалога.

ФОРМИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ТРЕБОВАНИЙ.

Примерная формулировка вопроса	Пояснение
Опишите, какие проблемы, на ваш взгляд, вы хотите решить данным проектом \ продуктом? Какие потребности закрыть?	Руководители сразу скажут о своих целях и проблемах, которые они хотят решить. <i>В отличии, кстати, от пользователей, которые могут умолчать о проблеме, специально или неосознанно. На причинах мы остановимся дальше.</i>
Я правильно понимаю, что эти проблемы связаны с такими крупными процессами как...Или есть еще связанные процессы?	Этим вопросом вы определяете для себя дальнейший фронт работ - в какие процессы нужно погружаться и степень погружения в них, а какие уже будут излишними. На этом этапе происходит связка: проблема + процесс.
Почему решение данных проблем \ закрытие данных потребностей важно для вас? Какой результат вы ожидаете?	Этот вопрос позволит вам синхронизировать видение результата и учесть детали (<i>например, в разработку ПО нужно будет заложить какой-то доп функционал</i>)
Среди перечисленных проблем, как Вы думаете, какие самые значимые? Сможем составить с вами приоритетность?	У этого вопроса есть две цели: - действительно, выстроить план работы по приоритетности проблем - сокращение объемов работы. <i>Иногда в ходе такого диалога на первое место выносятся решения одной - двух проблем, которые охватят (снимут) и все остальные проблемы или перенесут их срок решения. Например, первые два пункта автоматизируются сейчас, к</i>

	<p>остальному нужно будет вернуться после тестирования этого решения - возможно актуальность пропадет.</p>
<p>Со стороны своего опыта и видения, перечислите, какие на Ваш взгляд основные причины возникновения каждой из проблем?</p>	<p>Здесь хочется сделать акцент на отсылку к опыту и видению собеседника. Эту формулировку хорошо использовать во всех диалогах.</p> <p>Почему?</p> <p>Когда аналитик приходит общаться с сотрудниками, есть позиция “вы аналитик, вам и строить причинно-следственную связь” и подобные вопросы могут вызвать у собеседника негатив. Отсылка к личному опыту сотрудника указывает на то, что вы не просите за вас сделать работу, а всего лишь собираете факты для дальнейшего анализа.</p>
	<p>Зачем в целом этот вопрос.</p> <p>Довольно часто проблема(ы), обсужденные ранее, могут вытекать из других проблем. И если в ходе диалогу удастся найти эту взаимосвязь, то это будет ваша победа как аналитика - ведь это позволит сократить объем работ и решать сразу первопричину. Например, иногда не нужно делать информационную систему, а достаточно просто создать регламент, оптимизировать процесс.</p>
<p>Какие количественные метрики существуют у указанных проблем или связанных процессов?</p>	<p>Этот вопрос позволит вам определить метрики, по которым проект будет оцениваться в результате. В целом, любая бизнес-цель должна быть количественно измеряемая, в противном случае, будет очень сложно оценить эффективность проведенной работы. А разработка ПО (да и оптимизация процессов) - это всегда довольно ресурсозатратные проекты. Это неочевидно, но аналитик как никто другой заинтересован в наличии этих метрик - именно ему могут через полгода задать вопросы:</p> <p>“А зачем была проведена та или иная работа?”</p> <p>“А чем вообще занимается ваше подразделение?”</p>
<p>Какое значение этих метрик означало бы положительный эффект от новой системы или оптимизации процессов?</p>	<p>Этот вопрос опять же позволит договориться об одинаковом видении результатов проекта. И на основании ответа можно сформировать бизнес-требования. Например, ожидание бизнес-заказчика “Уменьшить срок согласования через СЭД до 3 дней” или “Сократить количество обращений до 3000 в месяц”.</p>

Блок общих вопросов, на выявление функциональных пожеланий	
Какими функциями на Ваш взгляд должна обладать система, чтобы решать обозначенные проблемы?	Использование этого блока вопросов вариативно. Ориентироваться нужно на уровень вашего собеседника и его погруженность в процессы. <i>Если бизнес-заказчик, например, начальник отдела, то скорее всего он сможет рассказать свое видение. А вот на пару уровней выше - например Генеральный директор - уже затрудниться дать конкретику. В диалоге с ним достаточно остановиться на верхнеуровневой картине, которую мы раскрывали выше.</i>
Что вам кажется неправильным \ избыточным в существующих процессах	
Сбор дополнительной полезной информации	
Скажите, с кем из руководителей, кто также видит процесс "сверху" или участвует в нем было бы полезно провести встречу	Важно понимать, что нет задачи общаться с руководителями одного направления, которые дадут приблизительно одно и то же видение. Данный вопрос касается ситуаций, когда планируемый проект в равной степени затронет разные подразделения и соответственно перед стартом нужно понимать цели всех целевых участников.
Подскажите, с кем из участников процесса \ администраторов и пользователей инф.системы я могу провести встречу?	Этот вопрос работает на формирование списка следующих собеседников
Что на ваш взгляд я могу упустить и стоит еще обсудить?	
Организационные вопросы, которые в зоне ответственности собеседника: получить доступы, пролоббировать встречи и т.д.	

ИНТЕРВЬЮ С ЦЕЛЬЮ ОПТИМИЗАЦИИ ПРОЦЕССА

Вопросы к Заказчику \ Владельцу процесса.

1. Какая цель данной оптимизации? \ Для чего вы хотите реализовать данную систему?
2. Каковы ожидаемые результаты (показатели) планируемой работы? На что она должна повлиять?
3. Кто будет конечным благополучателем? Чья работа в результате должна измениться?
4. Как происходит процесс сейчас? Давайте пройдемся по шагам.
5. Кто является участниками процесса?
6. Какие проблемы по вашему мнению есть сейчас у ваших сотрудников \ пользователей? Как именно оптимизация поможет?
7. Существуют ли какие-то особые требования или нормы в вашей отрасли, которые регулируют вашу деятельность и могут повлиять на нашу работу по оптимизации? Что может помешать упростить данный процесс?
8. Какие показатели вам необходимы для эффективного управления процессом? Как вы принимаете решения? Какие источники информации используете? Какие отчеты необходимы вам для работы?

Если речь про программное обеспечение:

9. Какие ключевые функции должны быть в готовой системе с точки зрения пользователей?
10. Какие ключевые функции должны быть в готовой системе с точки зрения администраторов?
11. Какие аналоги существуют на рынке (по вашему опыту)?
12. Есть ли системы, в которых вы уже работаете, и с которыми нужна будет интеграция?
13. С кем из сотрудников вы рекомендуете поговорить в первую очередь?

ВОПРОСЫ К ИСПОЛНИТЕЛЯМ

1. Как происходит процесс сейчас? Давайте пройдемся по шагам.
2. Какие инструменты используете?
3. Есть ли у вас должностная инструкция, регламент процесса или стандарты работы?
4. Что вам не нравится в текущем процессе? С какими трудностями в работе сталкиваетесь?
5. Как вы считаете, как можно улучшить процесс?
6. С какими другими подразделениями вы взаимодействуете? В какие моменты времени и как?
7. С какими трудностями во взаимодействии при решении вопросов данного процесса вам приходится сталкиваться?
8. Существуют ли какие-то особые требования или нормы в вашей отрасли, которые регулируют вашу деятельность и могут повлиять на нашу работу по оптимизации? Что может помешать упростить данный процесс?

9. Какие отчеты необходимы вам для работы?
10. Какие программные инструменты вы используете в своей работе?
11. Какие программные инструменты вы могли бы использовать в своей работе (знаете от коллег или тестировали на прошлом месте работы)?

Если речь про программное обеспечение:

12. Какие ключевые функции должны быть в готовой системе для вашей работы?
13. Какие аналоги существуют на рынке (по вашему опыту)?
14. Есть ли системы, в которых вы уже работаете, и с которыми нужна будет интеграция?
15. С кем из сотрудников вы рекомендуете поговорить еще, кто может дополнить видение по данному функционалу?

ВОПРОСЫ К РУКОВОДИТЕЛЯМ

1. Как организована работа в вашем отделе? Какая структура? Какие зоны ответственности?
2. Есть ли KPI, которые должен выполнять ваш отдел?
3. Как вы мотивируете своих сотрудников?
4. Какие показатели вам необходимы для эффективного управления процессом? Как вы принимаете решения? Какие источники информации используете? Какие отчеты необходимы вам для работы?
5. Как вы представляете процесс обучения и внедрения данного программного обеспечения или нового процесса \ регламента и т.д.? Какая включенность от отделов ОСИА, отдела стандартизации, отдела развития вам будет нужна?
6. Существуют ли какие-то особые требования или нормы в вашей отрасли, которые регулируют вашу деятельность и могут повлиять на нашу работу по оптимизации? Что может помешать упростить данный процесс?
7. Давайте пройдемся с вами по процессу, о котором мне рассказали ваши коллеги и вы дадите свои комментарии.
8. Что вам не нравится в текущей организации работы? С какими трудностями в работе сталкиваетесь?
9. Как вы считаете, как можно улучшить процесс?
10. С какими другими подразделениями вы взаимодействуете?
11. С какими трудностями во взаимодействии при решении вопросов данного процесса вам приходится сталкиваться?

Если речь про программное обеспечение:

12. Насколько важно для вашей команды удаленная доступность к системе? Насколько важно наличие мобильной версии?

Если не могут ответить на этот вопрос, то уточнить - к кому можно обратиться.