

Представление интересов заказчика в сложных ИТ-проектах

Зачем нужны независимые консультанты на рынке ИТ услуг

Информационные технологии имеют очень широкий спектр применения для нужд бизнеса. И в зависимости от области применения и масштабности задач, подход к внедрению ИТ на предприятии может (и должен) быть совершенно разным.

Простые ИТ-задачи: помоги себе сам

Некоторые способы использования компьютера или интернета довольно просты и понятны, например, электронная почта, набор и распечатка документов, или разговор по "скайпу". Использование на предприятиях информационных технологий подобного уровня сотрудники предприятий организуют, как правило, своими силами или привлекают для этого системных администраторов или продвинутых пользователей. В любом случае, эти задачи просты, а объем работ по настройке и обучению - небольшой. Компьютеры для таких задач нужны самые обычные, а программные продукты стандартны, широко известны и требуют минимальных настроек для эффективного использования.

Задачи усложняются - необходимо привлечение профессионалов

Ряд несколько более сложных задач, например, автоматизация бухгалтерского учета небольшого предприятия или создание сайта-визитки и управление им, требует уже более специальных знаний и квалификации. Эти задачи редко когда выполняются собственными силами заказчика.

Возьмем пример автоматизации бухгалтерского учета. Покупка необходимых компьютеров и программ, например 1С:Бухгалтерии, не делает задачу автоматизации бухгалтерского учета выполненной автоматически. Тут необходимы услуги сторонних специалистов, фирмы или частного лица. Они окажут услуги по выбору нужной

конфигурации, настройке на специфику заказчика, обучения и последующего сопровождения. Это уже классический пример ИТ-услуги. Для не очень масштабных задач, таких как в нашем примере, выбор поставщика услуг автоматизации, объяснение ему задачи, контроль выполнения задачи и принятие работ может вполне квалифицировано провести сам заказчик. Для этого предприятию-заказчику нужно объединить усилия руководителя, специалиста предметной области (в данном случае бухгалтера) и системного администратора (или лица, выполняющего его обязанности). Итак, для решения совсем простых задач автоматизации предприятие может обойтись собственными силами, а для несколько более сложных - нанять поставщика услуг автоматизации.

Сложные комплексные проекты: помощь в выборе и работе с профессионалами

Однако, с дальнейшим ростом сложности задач автоматизации объем работ, необходимых для решения этих задач, многократно возрастает. Типичный пример сложной, но необходимой задачи - комплексная автоматизация оперативной деятельности, учета и планирования в масштабе предприятия (ERP-система). Внедрение системы комплексной автоматизации - это большой сложный проект, в котором значительную часть занимают такие работы как исследование и формализация задач автоматизации разных подразделений предприятия, описание сложившихся бизнес-процессов, написание детального технического задания, разработка и тестирование дополнительного функционала и многие другие. Большое значение имеет также квалифицированное управление этим проектом. Проекту внедрения комплексной информационной системы (КИС) должен предшествовать важнейший процесс выбора платформы автоматизации, подрядчика и конфигурации внедряемой системы. Конечно же, все вышеуказанные работы в рамках и подготовки проекта комплексной автоматизации, и его выполнения, может квалифицированно провести сам поставщик услуг. Однако есть целый ряд причин, почему для подготовки к проекту, а также для управления проектом со стороны заказчика стоит привлечь независимого консультанта.

Независимый консультант: 5 аргументов “за”

Назовем пять главных причин, почему выгодно привлечь независимого консультанта к проекту внедрения КИС:

1. Консультант не ограничен в выборе средств автоматизации. Поставщики

комплексных решений по автоматизации всегда готовы помочь клиенту с выбором. Но выбор этот хорошо описывается известной цитатой Генри Форда "... при условии, что этот цвет - черный". Другими словами, поставщик средств автоматизации всегда будет убеждать покупателя в том, что именно его решения подходят для решения проблем клиента лучше всего. Консультант, напротив, может предложить использовать любое из имеющихся на рынке решений - то, которое по его мнению лучше всего подходит.

2. Участие консультанта обеспечивает заказчику сильную позицию в переговорах с поставщиком. Знание консультантом рынка и профессионализм в предметной области не позволят поставщику "задавить авторитетом" заказчика. Это позволит заказчику принять действительно объективное решение.

3. Консультант стремится к минимизации бюджета заказчика. Для консультанта важно минимизировать затраты клиента на проект. Он будет сомневаться в целесообразности закупки всех предлагаемых поставщиком модулей системы автоматизации, оставив в итоге только то, что действительно нужно.

4. Консультант заинтересован начать внедрение только тогда, когда заказчик готов к нему. Поставщики, как правило, рекомендуют начинать внедрение поскорее. Консультанту же в первую очередь важно, чтобы внедрение завершилось успехом. А для этого иногда нужно отложить старт проекта на несколько месяцев для проведения необходимых мероприятий по подготовке.

5. У консультанта есть время и квалификация для качественного управления процессом. Каким бы "золотым" не был исполнитель проекта, проектом внедрения нужно управлять со стороны самого предприятия. Часто руководителем проекта со стороны клиента выступает либо ИТ-директор, либо финансовый директор. Как правило, ни тот, ни у другой не могут выделить времени достаточно для успешного внедрения. Если же роль руководителя проекта внедрения со стороны заказчика выполняет специально нанятый консультант, у него есть как время, так и опыт и квалификация для эффективного управления проектом.

Дорогое удовольствие или необходимость?

Конечно же, привлечение консультантов ко всему процессу выбора, подготовки и самого внедрения сложных ИТ-решений стоит немалых денег. Однако стоимость самих этих решений во много раз превышает стоимость самого дорогого консалтинга. А неудачное внедрение - это не только зря потраченные деньги на сам проект, а еще и косвенные убытки и недополученная прибыль.