

08 октября 2018

Есть ли жизнь после смерти: как поддерживать ИТ-систему после внедрения?

Вот наконец ваша новая информационная система внедрена. Сотрудники начали в ней работать, руководство довольно результатами, и теперь вам нужно принять решение, что с системой будет дальше. Понятно, что в первое время после внедрения даже думать о дальнейших шагах трудно, но правда жизни заключается в том, что решение о том, как будет развиваться система в будущем и главное, кто будет ее помогать развивать, надо было принимать еще до внедрения. О стратегии развития системы изданию Global CIO рассказал заместитель генерального директора по автоматизации бизнес-процессов ГК «КОРУС Консалтинг» Иван Фёдоров.

Есть три пути работы по развитию системы: поддерживать ее силами внутреннего штата ИТ-специалистов, работать со сторонней компанией-консультантом или системным интегратором, или комбинировать эти два подхода, отдавая большие комплексные задачи (например, перевод системы на новую версию) на аутсорсинг партнеру, а оперативные задачи, связанные с исправлением ошибок и поддержкой пользователей, решать внутри компании.



Как же определиться с подходом, который станет правильными именно для вашей компании? Прежде всего надо посмотреть на несколько факторов, первым из которых является предложение по услугам технической поддержки вашей информационной системы на российском рынке. Очевидно, что если вы внедрились известный на рынке продукт, который используется в сотнях организаций в России, то у вас не должно быть сложностей в поиске и сотрудников в собственный ИТ-отдел, которые будут систему поддерживать, и интегратора, который возьмет на себя услуги поддержки и развития вашего ИТ-решения. Однако, если ваша система на рынке встречается не так часто, вы должны еще до ее внедрения подумать о том, где и по какой стоимости вы найдете ресурсы для ее будущей поддержки.

Второй важный момент, который надо учесть при выборе вариантов технической поддержки — это затраты на поддержку. Сравнение стоимости найма внешних консультантов и заработной платы штатных сотрудников не покажут вам полной картины. Это связано с тем, в случае с собственными сотрудниками необходимо будет учесть все накладные затраты — от стоимости работы административного персонала до затрат на оборудование, а также время отпусков и больничных. Однако также необходимо держать в уме и такой фактор, как мотивация сотрудников технической поддержки. Безусловно, собственными штатными сотрудниками проще управлять, но для внешней компании, которая оказывает вам услуги поддержки, вы всегда будете ценным заказчиком, которого не хочется потерять. Поэтому и отношение к вам будет трепетное.



Также на ваше решение о том, кто будет поддерживать систему, должна влиять скорость и количество изменений, которые система планомерно должна претерпеть. Если система не большая, вы не планируете часто ее обновлять, а большая часть работы по поддержке будет сводиться к работе и обучению пользователей систему и исправлению небольших ошибок, то, вероятно, имеет смысл использовать собственных специалистов. Если же информационная система содержит много блоков, есть желание расширять ее функциональность, то будет правильно обратиться к кому-то из профессиональных интеграторов-консультантов. Делать это имеет еще и потому, что интегратор аккумулирует весь опыт внедрения и поддержки большого количества заказчиков из различных отраслей (в том числе и вашей) и сможет предложить зачастую более оптимальные решения, которые уже обкатала в других проектах.

Отдельно я бы отметил услуги по поддержке специализированных информационных систем, например, разработанных регулятором (ЕГАИС, Ветис и пр.). Очевидно, что в случае их использования или интеграции существующих информационных систем с ними не имеет смысла нанимать дополнительные ресурсы в штат. Экономически выгоднее привлекать на поддержку таких работ интегратора, который к тому же обладает глубоким компетенциям в конкретной тематике.

Так как мы постоянно ведём несколько десятков проектов по внедрению и затем поддержке различных информационных систем, то видим, как по-разному заказчики решают вопросы по организации технической поддержке. На мой взгляд, наиболее правильным будет разделение ответственности между внутренней командой компании и силами внешнего подрядчика-

интегратора.

Итак, выбор — как и с кем будет развиваться ваша информационная система после внедрения — за вами. Моя рекомендация, кроме того, чтобы учитывать три фактора, перечисленных выше — думать о стратегии развития системы еще до ее внедрения, внимательно оценивать риски и, при выборе партнера, постоянно с ним взаимодействовать, чтобы не заводить ситуацию в тупик. И, конечно же, обязательно развивать систему — она же живой организм, готовый оптимизировать ваши бизнес-процессы и помогать вам проще, быстрее и эффективнее работать.

Источник: Global CIO

