

# Механизаторы бизнеса

[Приложение\(Санкт-Петербург\) № 202 \(4257\) от 29.10.2009](#)



За сложными IT-решениями всегда стоят «ручная настройка» и опыт специалистов

Фото: Николай Цыганов/Коммерсантъ

Методы, подходившие для ведения бизнеса и дававшие решительные преимущества на растущем рынке, нуждаются в корректировке. Волна изменений в экономике привела к тому, что клиенты в секторе IT-консалтинга отвернулись от стратегических решений, но более активно стали использовать тактические инструменты развития.

"Сложившаяся вокруг предприятий ситуация стала катализатором решения тех вопросов, которые откладывались во времена гонки за объемами производства и продаж, — отмечает Борис Рапопорт, вице-президент ГК "Компьюлинк". — На первый план вышли задачи обеспечения "прозрачности" процесса ценообразования, учета

издержек с целью их снижения, удержания клиентов, контроля качества работы в условиях оптимизации затрат на персонал и сокращения затрат на производство, а также задачи моделирования различных сценариев бюджета с учетом постоянных изменений бизнес-среды".

"В 2009 году, который проходит "под знаменем" кризиса, произошли серьезные изменения спроса на IT -услуги. Наиболее востребованными оказались "пакетные услуги", ориентированные на решение локальных бизнес-задач и быстрый возврат инвестиций. Вырос интерес к CRM-системам, системам электронного документооборота, порталным решениям. Компании начали задумываться об эффективности собственных ключевых бизнес-процессов, о сокращении издержек, об управлении своими отношениями с клиентами. С другой стороны, откладываются длительные проекты, связанные с внедрением сквозных учетных систем и сложных бизнес-приложений ERP-класс", — обозначает основные тенденции Марина Голубева, заместитель генерального директора по стратегическому развитию Digital Design.

Поэтапная законченность  
Крупные стратегические проекты теперь разделяются на быстро внедряемые, желательно функционально законченные этапы. Благодаря этому эффект от внедрения чувствуется даже на ранних этапах, да и в случае сокращения бюджета заказчик не станет владельцем бесполезного долгостроя. Впрочем, Александр Семенов, генеральный директор "КОРУС Консалтинг" считает, что такие изменения во многом соответствуют роли IT-консультантов, которые должны находить компромисс между лучшим и хорошим, ориентироваться на идеальные модели, но при этом предлагать клиентам варианты решений, которые могут быть реализованы быстро и дадут результат для бизнеса уже сегодня.

Из таких наиболее "быстрых" решений в первую очередь спросом пользуются решения для контроля дебиторской задолженности. Дмитрий Демидов, директор по консалтингу IBS, отмечает также повышение интереса к системам бюджетирования. "Кризис изменил отношение клиентов к процессам бюджетирования. Многие сейчас обратили внимание на современные методы и инструменты и начали совершенствовать данный процесс. Клиенты оценили, насколько важно быть готовым к переменам и иметь у себя в запасе

отлаженные и обоснованные финансовые модели", — считает эксперт.

Взгляд со стороны  
Впрочем, пересмотр бюджетов провоцирует повышенный интерес в том числе и к управлению затратами на ИТ. Вроде бы самое время ИТ-аудиту из формальной процедуры на пути к международному рейтингу перейти в разряд инструментов для оптимизации бизнеса. Это позицию разделяет Борис Рапопорт, признавая, что в реальности ситуация обстоит иначе: "На сегодняшний день ИТ-аудит необходим, как никогда, для более эффективного использования существующей ИТ-инфраструктуры при минимальном привлечении финансовых и человеческих ресурсов. Но большинство компаний предпочитают проводить аудит собственными силами, располагая штатом ИТ-специалистов и экономя средства на достаточно дорогостоящей услуге ИТ-аудита". Взгляд профессионалов на "домашний" аудит неоднозначен. Так, Алексей Пилипчук, директор департамента инжинирингового центра компании "Техносерв", сомневается в возможности проведения качественного аудита своими силами. По его словам, не зря говорят "со стороны видней". Он называет очевидные недостатки — субъективность, тенденциозность, низкий общий уровень организации процесса. "В то же время практика показывает, что аудит с привлечением стороннего консультанта наиболее эффективен для выработки стратегических шагов, с горизонтом планирования порядка пяти лет", — делится наблюдениями Дмитрий Демидов. "К выполнению быстрых преобразований в условиях кризиса, таких как пересмотр текущих бюджетов, сокращение эксплуатационных затрат клиенты в большинстве своем подошли самостоятельно. И это правильно. Такие решения требуют мгновенной реакции, и здесь пользы от консультантов меньше, чем при планировании комплексных бюджетов с пятилетней перспективой", — считает эксперт.

Экономия на аутсорсинге  
В борьбе с издержками все больше компаний стали оценивать идею передачи сопровождения ИТ-систем внешним службам как более перспективную. Александр Семенов из "КОРУС консалтинг" уверен, что кризис катализирует этот процесс: "Компании стали гораздо лучше понимать, из чего складываются их административные затраты. Всегда выгоднее привлечь специализированную компанию для решения непрофильных для основного бизнеса задач, тем более, если она готова предложить финансовую схему, обеспечивающую экономию по отношению к существующим затратам. Именно по такому принципу строится ИТ-аутсорсинг за рубежом".

Среди перспективных клиентов ИТ-аутсорсинга Борис Полухин, директор департамента корпоративных информационных систем компании "АйТи", выделяет территориально распределенные компании и компании, достигшие "высокого уровня зрелости", а так же государственный сектор. У первых филиальная или сложившаяся за долгое время сложная структура требует высоких накладных расходов на ИТ (аутсорсинг позволяет их снизить). А госучреждения — это вообще фактически готовые клиенты, ведь, как рассказал эксперт, зачастую по штатному расписанию ИТ-специалисты в них вообще не предусмотрены.

Импульс от государства  
Государственные инициативы, связанные с программой "электронного правительства", во многом стали стимулом для рынка ИТ-услуг. "Несмотря на то, что бюджет "Электронной России" был секвестирован, именно благодаря доли услуг, предоставляемых госзаказчикам, отрасль держит удар", — считает Борис Рапопорт. Долю консалтинговых задач в этой программе Борис Полухин оценивает как существенную. Эксперт также выделил целый ряд задач обеспечения защиты персональных данных, связанный с исполнением соответствующего закона. "В последнее время мы наблюдаем очень живой

интерес к услугам в области информационной безопасности, связанный с требованиями закона N152-ФЗ "О персональных данных", — соглашается Марина Голубева из Digital Design.

"Поскольку в качестве одного из основных механизмов исполнения услуг в электронном виде используются технологии электронного документооборота, спрос на решения такого рода существенно возрос, — описывает влияние государственной программы на рынок директор департамента корпоративных информационных систем компании "АйТи". — Причем, в силу специфики требований надежности, безопасности и регламентируемой оперативности к оказанию государственных услуг, традиционные технологии электронного документооборота приходится существенно развивать и функционально и технически, что стимулирует IT-консалтинг к повышению качества технико-экономического обоснования целесообразности создания и проектирования подобных решений".

Павел Равен