

ИТ: быстрее, выше... дороже?

Приходится бежать со всех ног, чтобы только остаться на том же месте! Если же хочешь попасть в другое место, тогда нужно бежать по меньшей мере вдвое быстрее!

Л. Кэрролл, «Алиса в Зазеркалье»

Еще пару месяцев назад 5 из 10 статей начинались со слов «кризис». Следом обычно в различных формулировках шли слова о том, что «слабые умрут» и «кризис - это новые возможности». Сейчас многие уверены, что «дно кризиса» уже позади. Здорово! Не опровергая верность этого утверждения, посмотрим, как кризис коснулся информационных технологий в нашем городе.

Первый результат кризиса, который не может не радовать работодателей, - рынок ИТ-специалистов несколько остыл. Для примера, размещенные резюме придуманного «компьютерщика» результатов не дало: за месяц был лишь один отклик. Все сказанное не касается грамотных специалистов по 1С ... тут, к сожалению, все по-старому.

Второй результат - то, что большинство компаний начали сокращать расходы и значительно уменьшили инвестиции в области ИТ. К слову, информационные технологии даже в лучшие времена многие считали первым врагом прибыли. Что же говорить о периоде, когда кризис на дворе. Одновременно кризис выступил «санитаром леса», т. к. генеральная уборка «мертвых проектов» необходима любой компании.

Но несмотря на кажущуюся логичность сокращений инвестиций, такой подход к ИТ таит в себе определенные проблемы. Как Вы понимаете, информационные технологии - не самоцель и не средство потешить свое эго, каким может быть последняя модель автомобиля или посещение модного курорта. ИТ - средство, которое должно помочь Вашей компании стать лучше конкурентов. Лучше - не с точки зрения потребителя, вернее не только с его точки зрения. Лучше - это как олимпийский лозунг: «быстрее, выше, сильнее» ... ну и, пожалуй, эффективней. В эпоху, когда мышцы у всех компаний более-менее одинаковы (одинаковые поставщики, схожий персонал, производственные ресурсы, логистические возможности и т. п.) выигрывает мозг. Конечно, ИТ - это не мозг. В данном случае это скорее нервная система. Но согласитесь было бы

странно представить успешное существо с мощной мускулатурой, продвинутым мозгом и совершенной атрофией нервной системы. Очевидно, что в современных условиях бизнеса такая конструкция не жизнеспособна.

Из опыта скажу, что в нашем городе не так много компаний (особенно если рассматривать средний и малый бизнес) с действительно адекватной ИТ-инфраструктурой.

Наверное стоит пояснить термин адекватная инфраструктура. Адекватная в данном случае - это синоним слову скучная! Да, я не оговорился. Скучная. Как автомобиль Toyota Corolla (да простят меня владельцы ав-

ми. Отправляют и получают почту, готовят большое количество документов по сделкам, совместно ведут проекты, имеют доступ к информационным ресурсами предприятия и справочным системам, работают с бухгалтерскими системами, CRM, ERP-системами. Информировать Вас об успехах и неудачах.

- Вы значительно сократили бумажный обмен и существенно увеличили скорость принятия решений (вот они нервы!). Использование смарт-карт, электронной подписи сделало сотрудников более ответственными в части электронного документооборота.

- Конечно, все организовано таким образом, что пользователь имеет до-

ПРИЯТНО СМОТРЕТЬ НА НОУТБУКЕ, ПОДКЛЮЧЕННОМУ К ОТКРЫТОМУ WI-FI, СИДЯ В ОТЕЛЕ НА БЕРЕГУ МОРЯ, ОТЧЕТ ПО ЗАВЕРШЕННЫМ СДЕЛКАМ.

томобилей этой торговой марки). Этот автомобиль просто ездит. Требуется периодического обслуживания, желательно иногда заправляться и все. Все! Хотя, наверное, его потребуется поменять лет через 5 или 10 - когда он надоест).

Очевидно у Вас в компании скучная ИТ-инфраструктура, если...

- построена сеть, которую в общем-то не замечают. И если потребуется увеличить количество сотрудников или просто их пересадить не появятся 2-3 пыльных повелителя перфоратора с мотками кабеля и не парализуют работу отдела на день или два, а все подключения будут выполнены в течение 15 минут.

- Ваши сотрудники разрабатывают новые продукты и услуги, общаются с клиентами, партнерами и конкурента-

ступ к важной информации как из офиса, так и из любой другой точки мира. Приятно смотреть на ноутбук, подключенному к открытому Wi-Fi, сидя в отеле на берегу моря, отчет по завершенным сделкам. Хотя почему ноутбук? Многие телефоны компании Nokia справятся с задачей не худшим образом. Аналогичным образом Вы сотрудничаете со специалистами, географически от Вас удаленными. Ваш бухгалтер сдает электронные отчеты в налоговую Костромы, проживая в Петербурге, а дизайнер предпочитает побережье Крыма. Почему нет?

- С удаленными филиалами или сотрудниками в командировке проводятся аудио/видео конференции. Огромные телефонные счета за междугородние звонки давно ушли в прошлое.



- Вы представляете во что и для чего вложены Ваши деньги и как они работают. Траты соответствуют ожиданиям.

- Вы понимаете, что фирма – это не только материальные активы. Большую ценность составляет информация, которой владеете Вы. И эта информация надежно защищена. И возможность доступа к ней не связана с техническими возможностями специалистов, которые обслуживают Ваши сервера. Вы цените лояльность, но уход технического специалиста не повышает риск, что Ваши последние идеи, разработки уйдут к конкурентам.

- Вы уверены, что информация надежно защищена от потери. И даже уничтожение материальных объектов не приведет к коллапсу во взаимоотношениях с фискальными органами, срыву текущих проектов или потере управляемости.

- Вы отслеживаете действия сотрудников по ключевым проектам: знаете графики встреч, переговоров, презентаций. Ваше расписание доступно ключевым сотрудникам и тем самым они избавлены от ожидания в приемной.

К сожалению такая инфраструктуры в нашем городе встречается редко. То, что в 2002 году многие компании (в том числе и те, которые профессионально занимаются информационными технологиями) считали новаторством использование терминальных решений, говорит о системном отставании в информационном развитии. Прошло много времени, а 7 лет в ИТ – это действительно много, но принципиально ситуация не улучшилась. Хорошо уже то, что основная масса компаний вышла из-под прицела силовых

ведомств, пролицензивав программные продукты.

Существенным недостатком такой инфраструктуры является цена. Промышленные решения обычно дороже кустарных. Дороже, но... Опять но! Эффективность решения не всегда связана с ценой. В каждом конкретном случае решение должно приниматься взвешенно. Как я уже говорил, повторяя не свои слова, кризис – время оптимизаций. Обычно под оптимизацией персонала понимается простое уменьшение численности и перераспределение работ уволенных сотрудников. Вспоминается старый анекдот: «Начальник – зверь! Заставляет нас работать за троих... хорошо еще что нас пятеро». Информационные технологии позволяют провести оптимизацию на более тонком уровне! Сколько времени Ваш сотрудник тратит на не производительный труд? Сюда входит и долгий поиск информации, и всевозможные согласования «ногами», и время подготовки документов и т. д. Приобретение (аренду) программных продуктов следует рассматривать как инструмент, позволяющий Вашему сотруднику сделать больше работы, при этом сохранив уровень выплат на прежнем уровне. Больше работы не за счет страха попасть на улицу, а за счет эргономичности, удобства продукта. Конечно, если высвободившееся время сотрудник истратит не на нужды компании, эффект будет равен нулю. Но это уже вопрос организации работы, обучения сотрудников, контроля, а не ИТ.

Попробую привести простой пример: сотруднику с зарплатой в 17 тыс. рублей в месяц за каждый час работы

полагается выплатить порядка 100 рублей. Ваша компания предполагает внедрить продукт X. Если использование этого продукта позволит сократить время выполнения операций на 5 минут за каждый час, то в месяц высвобождается время, эквивалентное сумме в 1,5 тыс. рублей. Если принять, что инвестиции в программное обеспечение делаются минимум на 3 года, то общая стоимость освободившегося времени составит свыше 50 тыс. рублей. Что можно сказать? Наверное повторить слова «все что может быть оптимизировано, должно быть оптимизировано».

И, конечно, обратная сторона медали. Если Вы заменяете или отказываетесь от использования какого-то продукта, обязательно попробуйте посчитать во что это обойдется не только с точки зрения явных трат или экономии, а с учетом уменьшения или, если повезет, повышения использования рабочего времени. Так же стоит учесть взаимосвязанность этого продукта с другими решениями, используемыми в компании. Этим и отличается промышленные решения от кустарных. В промышленных решениях единственная цель – эффективность. Одним из показателей эффективности выступает интегрируемость решений. Это не всегда решения одного производителя, но если для обмена данными с различными информационными системами компания применяет многоступенчатую систему выгрузок – первая причина для проверки эффективности используемых решений. Эффективность – это ВСЕ! Религиозные, в области используемого программного обеспечения, взгляды окружающих (советчики, не подкрепляющие свои слова цифрами всегда найдутся) – это всего лишь их взгляды.

Сосредоточьтесь на прибыли, покупателях, конкурентах или на исполнении Вашей Миссии. Все зависит от того, что Вам ближе. А для инфраструктурных решений Вы всегда можете обратиться к профессионалам. В конце концов ИТ – это всего лишь инфраструктура... не больше и не меньше.

Задать вопросы или высказать мнение Вы можете связавшись с автором по адресу: m.khaikin@it-kostroma.ru.

Михаил Хайкин,
группа компаний "IT-PRO"
руководитель отдела
обслуживания
информационных систем.