

ИЗ ПРАКТИКИ

ФАКТОРЫ УСПЕШНОГО ПРОЕКТА

Петрухин Петр, генеральный директор ГК «АКАМ»

Внедрение новой информационной системы, ее «увязка» с используемыми компанией системами в единое информационное пространство и обеспечение надежности их функционирования – всегда сложная задача. Ее решение значительно облегчается, если руководитель компании непосредственно заинтересован в результатах и принимает активное участие в проектных работах.

Проект по внедрению системы «1С:Управление взаимоотношениями клиентами» и технической связке нескольких систем в единое информационное пространство в компании ЗАО «Альянс системного консалтинга» можно считать образцово-показательным.

Во-первых, компания решила свои задачи очередного этапа развития. Во-вторых, опыт, который мы получили, работая с этой компанией, использовали у себя, пройдя ряд итераций в построении бизнес-процессов от постановки задачи до ее выполнения и сдачи работ заказчику.

Проект был интересен обеим сторонам. На момент его начала в компании использовалось несколько информационных систем: «1С:Управление производственным предприятием», «1С:Управление автотранспортным предприятием», программа собственной разработки для юридической деятельности. Имелась также программа «1С:Управление проектным офисом». И понадобилась еще CRM-система.

Ее внедрение несколько затянулось, поскольку компания детально прописывала бизнес-процессы и очень тщательно отлаживала их выполнение в системе. Столь подробной и глубокой проработки бизнес-процессов нам не приходилось встречать нигде.

Обычно компании прописывают бизнес-процессы фрагментарно, по отдельным участкам или вообще не проводят никакой формализации. Как показывает опыт нашей компании, занимающейся автоматизацией, в частности, управления взаимоотношениями с клиентами, компании, закупая CRM-систему, решают свои задачи, что называется, в общем виде. Они не прописывают последовательность действий, соответственно, не закрепляют ее в соответствующих процедурах или регламентах. Да, используя функционал системы, они могут ввести в базу данные о клиенте, фиксировать с ним очередные контакты, делать рассылку рекламы или коммерческих предложений. Но такой глубокой и подробной проработкой каждой задачи, к сожалению, мало кто занимается.

ИЗ ПРАКТИКИ

Первоначально предполагалось, что система необходима только для организации взаимоотношений с клиентами. Но мере «погружения» в каждый бизнес-процесс выяснилось, что ее можно с успехом использовать для организации совместной работы различных специалистов внутри компании и обеспечения прозрачности деятельности каждого специалиста и всей компании в целом. Поэтому систему «1С:Управление взаимоотношениями клиентами» можно с полной уверенностью и ответственностью называть системой управления бизнес-процессами.

Проект внедрения строился правильно. Была сформирована единая проектная команда. Руководителем проекта с нашей стороны выступил один из компетентных специалистов.

Со стороны компании руководил проектом ее генеральный директор, что во многом определило успешное завершение проектных работ. Кроме того, он некоторое время назад самостоятельно разрабатывал программы для юриспруденции, имел личный опыт работы в области информационных технологий. Этот факт также сыграл свою положительную роль в установлении взаимопонимания внутри проектной команды и содействовал успеху.

Многие задачи, которые возникали в ходе проекта, специалист службы информационных технологий компании замыкал на себя. Его компетенции и профессионализм позволяли ему самостоятельно решать ряд проектных задач. Сложные задачи, например, по разработке различных отчетов или по написанию кодов программы, выполняли специалисты нашей компании. При этом компания в максимальной степени использовала имеющийся функционал системы, обстоятельно изучая и адаптируя его для решения своих задач. Все проектные наработки последовательно внедрялись, и только после этого переходили на следующий этап. Потому проект несколько и затянулся.

Проекты компаний, которые пытались переписывать CRM-систему под свое видение организации управления взаимоотношениями с клиентами, к сожалению, сложились не очень успешно.