

Техническая проблема «с человеческим лицом»

При самостоятельном внедрении ERP предприятие должно быть уверено в своих силах

НИКОЛАЙ СМЕРНОВ

«Директор информационной службы»
Сегодня тема внедрения ERP-систем является одной из наиболее популярных среди специалистов и руководителей ИТ-служб. И если их целесообразность более или менее очевидна, то методы внедрения вызывают споры и широко обсуждаются. Например, весьма распространено мнение о том, что внедрение ERP-системы силами специалистов самого предприятия практически невозможно.

В конце марта состоялся семинар «Внедрение КИС — это просто», на котором специалисты корпорации «Парус» рассказали о подходах к внедрению информационных систем «своими силами», и рассмотрели вопросы подготовки специалистов-внедренцев.

«На самом деле построение корпоративных информационных систем — это очень непростое», — заявил руководитель департамента по работе с клиентами центра корпоративных решений «Парус» Денис Рыжкин. Внедрение своими силами может быть полезно для небольших предприятий. Круг задач, решаемых в таких компаниях, как правило, невелик, а их специалисты обычно достаточно универсальны. Для крупного же предприятия, автоматизирующего большое количество рабочих мест, зачастую выгоднее заказать систему «под ключ», прибегнув к услугам интегратора. Основное отличие этих методологий — вопрос ответственности. Внедряя систему самостоятельно, предприятие берет на себя большое количество рисков. При «классическом» варианте внедрения интегратор часть рисков берет на себя, и стоимость решения, в два-три раза большая, является платой за эти риски.

Действительно, помимо отсутствия опыта реализации подобных систем, в ходе проектов внедрения возникает ряд критических моментов, например увеличение сроков и бюджета проекта, нехватка квалифицированного персонала, трения между пользователями и внедряющими специалистами, неудовлетворительные результаты внедрения. «При самостоятельном построении системы предприятие должно быть очень уверено в своих силах», — заметил Рыж-

кин. Примерами таких внедрений решений «Паруса» могут служить проекты в «Славнефти» и на кондитерской фабрике им. Крупской.

«Внедрение информационной системы — техническая проблема, но 'с человеческим лицом', — считает Владимир Буторин, руководитель Агентства поддержки проектов автоматизации (АП-ПА) корпорации «Парус». Опыт внедрения информационных систем на более чем 300 предприятиях показывает, что для ряда предприятий построение сис-

темы своими силами — наиболее приемлемый вариант. АППА — специальное подразделение, созданное два года назад, предоставляющее предприятиям услуги по созданию внедренческой команды. Его технология помогает решать проблему человеческого фактора в процессе реализации проекта. Среди успешных проектов, поддержанных этим подразделением, «ЛуКОЙЛ-Челябнефтепродукт» и Лабинский маслоэкстракционный завод (Краснодарский край).

Страховка с помощью СТ Forms

В головном офисе «Ингосстраха» закончилась пилотная эксплуатация системы Cognitive Forms

ЕЛЕНА ШАШЕНКОВА
Computerworld Россия

Недавний, значительный всплеск в области страхового бизнеса в нашей стране связан со вступлением в силу с 1 июля 2003 года Федерального закона «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (ОСАГО). Так, только одна компания «Ингосстрах» с 1 июля 2003 года по 29 февраля 2004-го оформила почти 767 тыс. полисов ОСАГО. Справиться с оформлением лавинообразно нарастающего количества документов можно было, конечно, приняв на работу студентов на должности операторов по вводу данных в базу данных компании. Однако это не самый лучший путь, потому что он, во-первых, не дешев, а во-вторых, требует довольно больших временных затрат и сопряжен с возникновением ошибок при вводе.

Это вынудило страховщиков искать путь по минимизации расходов на проведение данной операции. «Ингосстрах» решил воспользоваться системой распознавания рукописного текста. На российском рынке сегодня существуют две подобные системы: ABBYY FormReader и «Cognitive Forms Автострахование». По словам руководителя департамента комплексного страхования ОСАГО «Ингосстраха» Андрея Колокольникова, обе системы показали хороший результат по скорости и качеству распознавания. На выбор повлияло то, что «Cognitive Forms Автострахование» хорошо интегрировался с автоматизированной системой страховой компании.

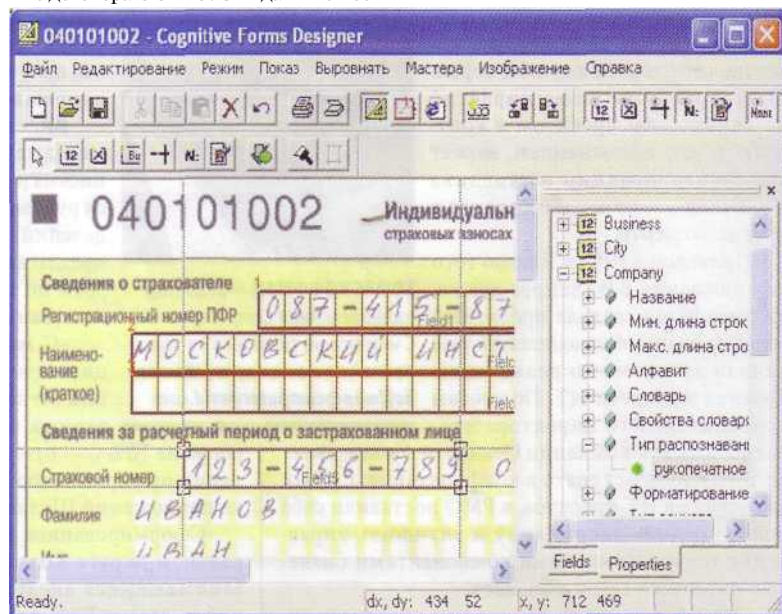
В настоящее время подошел к за-

вершению процесс опытной эксплуатации системы в головном офисе «Ингосстраха... С помощью системы «Cognitive Forms Автострахование» автоматически обрабатываются заполненные от руки заявления на заключение договора ОСАГО. Эти данные пос-

«Есть примеры успешных внедрений по обеим технологиям», — отметил директор центра корпоративных решений «Парус» Виктор Комар. Для целесообразности внедрения корпоративной системы силами специалистов предприятия необходимы активное участие топ-менеджеров в проекте, понимание специфики бизнес-процессов, сильная ИТ-служба, установка на поэтапное развитие системы.

Есть несколько заблуждений, негативно влияющих на процесс внедрения информационных систем, считает Комар. В частности, нужно понимать, что построенная система будет отличаться от спроектированной, а цикл внедрения ERP больше, чем цикл изменения процессов. Так что он рекомендует внедрять системы небольшими частями и быть готовым к их перделке.

нительно невысокая скорость обработки связана, по словам Колокольникова, с тем, что заявления сначала подвергаются сортировке — пока еще половина из них заполняется не в соответствии с требованиями. После окончания процесса обучения сотрудников «Ингосстраха» эта проблема будет решена. Но уже сейчас у компании есть экономия за счет того, что отпала необходимость принимать на работу



С ПОМОЩЬЮ СИСТЕМЫ «Cognitive Forms Автострахование» автоматически обрабатываются заполненные от руки заявления на заключение договора ОСАГО

ле распознавания поступают в информационную систему, где фиксируются данные о клиентах, страховых случаях и т. д. Автоматизированным способом документы вводятся в полтора раза быстрее, чем с помощью ручной труда операторов. Со временем, по заверениям разработчиков, время обработки заявлений может быть сокращено в четыре-шесть раз. Сейчас срав-

дополнительных операторов. Заметно сократилась и дебиторская задолженность — до тех пор, пока данные о клиенте не попадут в систему, компания не имеет права зачислить страховую сумму на счет и, соответственно, производить другие финансовые операции. И конечно, ускорение работы с документами привело к сокращению очереди.]