

# Анатолий Слобожанов: «Экономический эффект от услуг сопровождения соизмерим со стоимостью заказных информационных систем»



– Какие задачи должна решать служба внедрения и сопровождения заказных информационных систем?

– Потребность в создании специальной службы внедрения и сопровождения заказных информационных систем возникает тогда, когда необходимо организовать предоставление сервисных услуг в режиме 24-7, включая территориально распределенные структуры заказчиков. Мы считаем экономически нецелесообразным совмещать функции разработчиков и специалистов по внедрению и сопровождению. Этим должны заниматься разные службы. Наша служба решает следующие основные задачи:

- сопровождение информационных систем, предоставление консультаций по организации бизнес-процессов, оперативное решение возникающих проблем;
- внедрение информационных систем на объектах заказчика;
- обучение пользователей работе с ними.

Причем мы готовы оказывать эти услуги на условиях аутсорсинга и другим компаниям, для систем сторонних разработчиков:

То, как организованы техническая поддержка и сопровождение систем, часто остается «за кадром», а ведь именно от качества работы этого подразделения во многом зависят степень удовлетворенности заказчика и его готовность к продолжению сотрудничества. О профессиональных секретах мастерства, о том, чем отличается поддержка лицензионных программных продуктов от заказных и почему данное направление столь выгодно для бизнеса, мы поговорили с Анатолием Слобожановым, руководителем службы внедрения и сопровождения заказных информационных систем ФОРС.

выезжать на объекты, осуществлять внедрение, проводить обучение – как на площадке заказчика, так и на нашей собственной. Возможно дистанционное обучение в режиме вебинаров.

– В чем специфика сопровождения заказных информационных систем по сравнению со стандартной техподдержкой базовых лицензионных программных продуктов?

– Техподдержка заказных информационных систем принципиально отличается от техподдержки лицензионных программных продуктов, во-первых, тем, что четко формализуемые проблемы встречаются гораздо реже, во-вторых, тем, что их диапазон гораздо шире. Кроме того, если в рамках стандартной техподдержки (к примеру, СУБД Oracle) интегратор не имеет права вносить изменения в программный код базового продукта, то относительно своих собственных решений таких ограничений быть не может. Доработка и развитие заказных информационных систем происходят непрерывно по мере роста бизнеса заказчика.

– Какой подход вы используете при работе с заказчиком? Что предлагаете ему помимо стандартного пакета услуг?

– Поскольку мы имеем дело не с «коробочными» продуктами,

подход может быть только индивидуальным. В процессе согласования технической документации мы разрабатываем пакет предложений, который обеспечивал бы требуемый уровень сервисной поддержки конкретному заказчику с учетом специфики его системы. Для этого используем лучшие практики в области ИТ-сервисов. Кроме того, мы разработали собственную организационную, методическую и техническую базу – некий алгоритм, который позволяет осуществлять поддержку любых систем и ИТ-решений.

– Не могли бы вы рассказать о главных ошибках, допускаемых руководителями проектов со стороны поставщика? И что чаще всего недооценивают заказчики?

– Главная ошибка со стороны поставщика – попытка руководителей проектов переложить функции разработчиков на службу сопровождения. Этого делать нельзя. Каждый должен выполнять свою работу. Ведь именно мы лицо компании, «первая линия фронта», и ошибка одного сотрудника способна навредить всей репутации в целом и негативно сказаться на доверии к нам заказчиков. Кроме того, с точки зрения бизнеса это очень выгодное направление, которое следует развивать. Экономический эффект от услуг сопровождения и поддержки соизмерим

в долгосрочном плане со стоимостью разработки заказной системы, поскольку без сервиса ни одна система не сможет полноценно работать и развиваться.

В отличие от разработчиков, которые могут работать индивидуально и привлекаться разово, мы занимаемся непрерывной оперативной работой – это своего рода конвейер, приносящий компании доход всегда. Хотелось бы, чтобы руководители проектов понимали специфику и важность решаемых нами задач.

Что касается заказчиков, то для них очень важно разработать внутреннюю документацию, которая регламентировала бы взаимодействие всех подразделений.

**– Как организована работа вашего отдела? На что вы делаете ставку и где основные точки роста?**

– У нас существуют три линии сопровождения. Первая – call-

заказчиком. Кроме того, они занимаются подготовкой пакетов исправлений или новых версий информационной системы. Модернизация программного обеспечения, переход на обновленные версии также осуществляются на данном этапе.

К примеру, в рамках одного из наших проектов уже на первой линии обрабатывается примерно 70% всех обращений, т. е. фактически в момент обращения заказчик получает готовый ответ. Есть и более сложные проекты, когда запрос переводится сразу на экспертов второй линии, но в каждом отдельном случае это решается индивидуально.

Мы стараемся постоянно совершенствовать организацию своей работы, применять самые передовые мировые практики. Именно у нас чаще всего начинают свою карьеру молодые сотрудники, вчерашние студен-

и благоустройства правительства г. Москвы. На наших площадках пользователи проходили соответствующее обучение. За последние шесть месяцев было зарегистрировано и обработано около 5 тыс. обращений по электронной почте и 6 тыс. звонков пользователей по вопросам эксплуатации систем.

Особо следует выделить проекты по сопровождению и внедрению систем, разработанных нашей компанией для ФТС России. Это очень сложные системы, от бесперебойной работы которых зависит своевременность поступления таможенных пошлин в федеральный бюджет. Системы непрерывно модернизируются, усложняются их функциональность и архитектура. Поскольку пользователи располагаются по всей России, наша служба сопровождения на данном проекте работает в круглосуточном режиме. По итогам 2012 г. нами было обработано от таможенных органов свыше 10 тыс. обращений по электронной почте и телефону. Специалисты ФОРС выезжали на объекты во все регионы – от Владивостока до Калининграда. В текущем году количество обращений уже превысило 3 тыс.

**– Рассчитываете ли вы продвигать данную услугу как аутсорсинговую, предлагая ее как готовое «пакетное» предложение для других ИТ-компаний на рынке? Или смотрите на открывающиеся перспективы еще шире?**

– Да, мы готовы предложить свои услуги всем компаниям, не только из ИТ-сферы. Неважно, какую систему требуется поддерживать, на какой платформе она была разработана и кому именно требуется эти услуги оказывать. Мы способны взять на аутсорсинговое обслуживание компанию любой отрасли. Предоставляемый нами сервис по внедрению и сопровождению уже отработан на многих проектах для коммерческих и государственных организаций. Для этого у нас есть все необходимое – высококлассные специалисты, call-центр, сертифицированный учебный центр, собственная автоматизированная система Service Desk и многое другое. ■

Для каждой обслуживаемой информационной системы мы разрабатываем специальную базу знаний, которая может быть использована при решении типовых задач на любой из линий поддержки.

центр, операторы которого решают задачи по первичной обработке обращений, приему входящих звонков, консультированию пользователей по наиболее часто встречающимся вопросам и т. д.

Вторая линия сопровождения – эксперты, которые решают проблемы, не связанные с изменениями в коде программного обеспечения. Они взаимодействуют с пользователями и готовят необходимый материал для третьей линии сопровождения.

Третья линия – это собственно аналитики и разработчики, задача которых, в частности, заключается в том, чтобы понять, является ли ошибка разработчиков действительно ошибкой, а не, к примеру, неверной постановкой задачи

ты, не имеющие опыта. Поэтому можно говорить о том, что наша служба в некотором роде является кузницей кадров и для остальных подразделений компании. Продолжая свой карьерный рост, наши сотрудники становятся руководителями проектов, аналитиками, тестировщиками и разработчиками ФОРС.

**– Приведите, пожалуйста, фактические данные по конкретным проектам. Оцениваете ли вы уровень удовлетворенности своих клиентов?**

– На сегодняшний день мы осуществляем сопровождение более 30 систем в рамках различных проектов. В частности, было разработано несколько систем по заказу департамента ЖКХ