

Торжество информационных технологий: картинки с выставки

В сентябре 2017 года нам удалось принять участие в работе трех конференций по информационным технологиям: «ИТ-аутсорсинг 2017» и «Оптимизация ИТ-инфраструктуры» (организатор экспертно-аналитическое агентство «Tadviser») и «Облака 2017: проблемы и перспективы» (CNews). Основная задача этого Приложения — делиться знаниями, которые удается обрести, вникая в новую, но определяющую судьбы рынков и бизнесов область современных ИТ-инструментов. Итак, чему научили эти конференции?

Информационные технологии в малом и среднем бизнесе: сегодня и завтра

«Что для крупных компаний уже рутина, то для малого и среднего бизнеса — экзотика». Так охарактеризовал ситуацию с использованием современных технологий в малом и среднем бизнесе

(МСБ) один из экспертов. Такие привычные для «зубров» инструменты, как WMS (системы складского учета), BI (средства бизнес-аналитики) или Web (облачные сервисы), используются сегодня лишь в самых

продвинутых компаниях небольшого калибра. В целом для российского рынка характерна ситуация недовостребованности предлагаемых технологий, как бы их избыток по отношению к сложившемуся на сегодня спросу. Одна из причин — недостаточная осведомленность и, как следствие, недоверие возможных заказчиков. Наиболее значимую роль фактор неинформированности и недоверия играет как раз на поле малого и среднего бизнеса. Вот несколько главных выводов по итогам конференций, которые могут быть полезны руководителям и владельцам малого и среднего бизнеса.

1. В целом первые лица МСБ сегодня не готовы формировать квалифицированные запросы на новейшие технологии, поэтому ключевой фигурой, влияющей на принятие решений в области внедрения новинок, часто оказывается ИТ-директор. При этом успех в использовании технологий для достижения конкурентных преимуществ — это вопрос не только компетентности ИТ-директоров, но и их лояльности, инициативы и реальной мотивации, которая не всегда совпадает с интересами развития бизнеса. Соответственно, можно сформулировать две рекомендации. Во-первых, срочно нажать на самообразование. Вникать в суть и возможности технологий, читать, смотреть видео, посещать конференции, беседовать со знающими больше до-

веренными людьми. Следить за тем, что внедряют крупные компании: их аналитические отделы обычно внимательно следят за развитием ИТ-отрасли и не зря едят свой хлеб. Во-вторых, полезно внимательнее присмотреться к своим ИТ-директорам: сами-то они стремятся к профессиональному (не путать с карьерным!) росту? Следят ли за новинками в области технологий? А главное — горят ли желанием сделать вашу компанию лучшей и оснащенной по самому последнему слову бизнес-техники? С проблемой мотивации ИТ-директоров связан самый впечатляющий вывод, который можно вынести из дискуссий на конференциях. Что можно видеть в сегменте небольших компаний на сегодня? Многие владельцы и топ-менеджеры в возрасте 45+ не склонны лезть в ИТ-сферу и учиться хоть как-то ориентироваться в ней. А многие руководители и сотрудники ИТ-подразделений, особенно тоже 45+, нередко склонны

саботировать ИТ-оптимизацию и ИТ-аутсорсинг, поскольку видят в них реальную угрозу своей карьере, статусу, положению в компании. Для молодого поколения бизнесменов и ИТ-специалистов это уже не столь характерно. Поэтому третья

рекомендация — ищите на рынке и продвигайте на топовые позиции в ИТ тридцати-сорокалетних — молодых, увлеченных, не растерявших энтузиазм юности.

2. Одно из распространенных проявлений сознательного саботажа технологического обновления: это некорректный, «нечестный» учет стоимости владения собственной ИТ-инфраструктурой или штатом программистов. Нередко в такие расчеты вмешивается «ведомственная» заинтересованность разных подразделений, не имеющая ничего общего с интересами бизнеса в целом. И для того, чтобы экономически обосновать тактику «пусть все останется как есть», учитываются только очевидные, лежащие на поверхности затраты при текущем положении дел. И делается вывод о том, что инновационный проект — вреден, нерентабелен, не окупаем. Иногда же кривые расчеты проистекают не из того, что люди «не хотят», а из того, что «не могут». Ведь чтобы корректно просчитать стоимость владения ИТ-активами, нужно учитывать множество трудноуловимых затрат, не видимых невооруженным глазом и «размазанных» по всей компании.

3. В целом, несмотря на недостаточную осведомленность бизнесов о возможностях современных технологий, осведомленность эта все же быстро растет. Руководители и ИТ-директора крупных и наиболее передовых средних



компаний, рискнувшие освоить новое, проходят через успехи и неудачи, накапливают опыт, делятся этим опытом с коллегами. Как результат, поставщики ИТ-решений отмечают в своих выступлениях, что за последние полтора года квалификация их заказчиков разительно выросла: они активнее вовлекают в формирование ТЗ ИТ-специалистов, тщательнее анализируют реальные потребности бизнеса и имеющиеся в компании ресурсы для инновационных проектов. ТЗ становятся более грамотными и конкретными в части требований как к функционалу, так и к техническим характеристикам новых ИТ-инструментов. Бизнесы шаг за шагом учатся тому, как вести внедренческие проекты, с чего начинать в первую очередь, а что лучше отложить на потом, как дисциплинировать и контролировать аутсорсера и страховаться от его возможной недобросовестности, как быстро и безболезненно адаптировать персонал к новым рабочим местам и изменившимся функциям.

4. На рынке все отчетливее обозначается тренд: крупные ИТ-компании начинают осваивать «непрофильные» компетенции, вплоть до хедхантинга или покупки аудиторских, рекрутерских и т. п. компаний. Это связано с тем, что внутри падающего в целом ИТ-рынка быстро растет сегмент аутсорсинга автоматизированных бизнес-процессов: управление персоналом, бухгалтерия, логистика и пр. При этом ни одна компания, в том числе и мировые ИТ-гиганты, в условиях быстро рождающихся технологий не имеют полного набора всех ИТ-компетенций и экспертиз. Что же тогда говорить о малом и среднем бизнесе? Даже при самой блестящей постановке обучения и переобучения ИТ-персонала увеличивается разрыв между «потолком» доступной для бизнеса собственной ИТ-экспертизы и тем уровнем экспертизы, который требуется для мониторинга новинок и всеобъемлющего контроля за подрядчиками и аутсорсерами. Это — реальная проблема для предприятий МСБ, острота которой будет только нарастать.

5. Тактика успешного внедрения новинок в СМБ — это, как правило, «путь быстрых успехов»: руководителю и ИТ-директору сегодня необходимо найти способ быстро и ценой относительно небольших вложений получить очевидный для всего коллектива результат, будь то рост продаж, дополнительная прибыль или дополнительные удобства и комфорт в работе. Каждый такой шаг работает на снижение сопротивления новшествам со стороны персонала. И уж совсем замечательно, когда этот шаг приносит деньги для инвестиций в следующий шаг технологического развития.

6. По мнению российского отделения аналитического агентства Forrester, только к 2021 году окончательно прояснится, какие из выброшенных в 2017 году на рынок

облачных сервисов и иных технологий реально работают на бизнес и с какой эффективностью. Означает ли это, что нужно дожидаться 2021 года, прежде чем внедрять что-то радикально-инновационное? Нет. Скорее, это — вопрос не легкого выбора. Кто удачно рискнет — будет пить шампанское. Кто рискнет неудачно — будет утирать горячие слезы, но получит шанс извлечь из попытки неоценимые уроки. А кто не рискнет — будет глотать пыль из-под копыт улетающих за горизонт конкурентов.

Рынок облачных сервисов – что полезно знать о нем первым лицам малого и среднего бизнеса?

Часть российского бизнеса, рискнувшая «взлететь в облака», осваивает потихоньку логику и принципы оптимального состава частей переносимой в облако инфраструктуры и логику оптимальной последовательности «миграции» в облако. Нередко такая логика предполагает не один проект, а целую цепь последовательно реализуемых проектов,

иногда отделенных друг от друга месяцами и годами. Сегодня быстро наращиваются и распространяются опыт и методы тестирования и подстраховки каждого шага внедрения еще до прохождения «точки невозврата». Что полезно знать управляющим и бизнесменам, впервые задумавшимся о приобретении облачных сервисов?

1. Многие уважающие себя российские поставщики облачных услуг основатель-

но ориентируют и консультируют клиента еще на этапе преддоговорных переговоров или даже на этапе знакомства. Поэтому не стесняйтесь, знакомьтесь с игроками ИТ-рынка, встречайтесь, беседуйте, завязывайте личные отношения, делайте референс-визиты — даже если у вас и нет решимости внедрять что-то в ближайшее время. Понимание рынка и его продуктов, которое получите от такого общения, — бесценно!

2. На рынке можно найти до смешного дешевые облачные услуги для предприятий МСБ — ищите их и пользуйтесь ими, хотя бы для знакомства с технологиями и в порядке эксперимента.

3. Имейте в виду, что некоторые российские поставщики облачных услуг, в отличие от западных гигантов, в каких-то ситуациях готовы гибко трансформировать услугу под потребности конкретного заказчика. И делать это даже для компаний малого и среднего бизнеса. При этом в ряде случаев, понимая реальную платежеспособность МСБ, они не берут с заказчика всю стоимость проекта, а инвестируют затраты на создание модификаций в возможные аналогичные заказы в будущем. ✨

Юрий Пахомов

Главный редактор: Юрий Вильевич Пахомов **Ответственный секретарь:** Екатерина Денисова

Редакционный совет: Евгений Емельянов, Инна Власова

© Консалтинг-Центр «ШАГ» 2017 <http://www.stepconsulting.ru>

121069, Москва, ул. Малая Никитская, д. 27, стр. 2. Тел. (495) 258-25-02 E-mail: step@stepconsulting.ru

Бюллетень «Жизнь бизнеса» зарегистрирован в Министерстве Российской Федерации по делам печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций. Свидетельство ПИ №77–14727 от 17 февраля 2003 г.