

## СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В РАЗВИТИИ КОРПОРАТИВНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

ПОЛУЭКТОВА Н. Р.

кандидат экономических наук

Запорожье

На протяжении последних 20 лет не прекращаются дискуссии о целесообразности и эффективности внедрения информационных систем управления различных уровней. Дискуссии эти вызваны постоянно углубляющимися противоречиями между современными требованиями к управлению и принятию решений, с одной стороны, и стоимостью и неопределенностью эффектов от внедрения программных комплексов управления – с другой. Несмотря на широко известные данные о том, что до 60% всех внедрений корпоративных систем заканчиваются неудачно (полным невнедрением системы или ограниченным внедрением функций по сравнению с первоначальным планом), большинство исследователей сходятся во мнении о необходимости внедрения информационных систем, позволяющих улучшить бизнес-процессы компаний, повысить эффективность взаимоотношений с клиентами и поставщиками, повысить оперативность обработки и анализа информации, а, значит – и качество принимаемых решений.

Статистических, а тем более, аналитических данных о результатах внедрения корпоративных информационных систем в Украине нам найти не удалось, поэтому источником данных стали аналитические обзоры, предлагаемые американской консалтинговой компанией Panorama Consulting Solutions [1], в которых приводятся сведения о результатах внедрения корпоративных информационных систем в 185 корпорациях из 57 стран мира, среди которых треть опрошенных расположены в Северной Америке, а остальные респонденты из России, некоторых западноевропейских стран, Индии, Китая и Австралии. Такая выборка позволяет говорить об общемировых тенденциях развития ERP-систем.

Целью данной статьи является изложение некоторых аналитических исследований, которые позволят выявить тенденции развития современных информационных управляющих систем, что поможет ответить на вопросы о целесообразности и эффективности использования подобных систем.

Перед тем, как излагать основные результаты исследований необходимо оговорить некоторые термины, используемые далее. В западных источниках, как правило, термин ERP (*Enterprise Resource System*) применяется для обозначения класса информационных систем, предназначенных для управления производственными процессами предприятий, куда не включаются модули автоматизации работы с клиентами и маркетинга (*CRM*), управления цепочками поставок (*SCM*) и др. В отечественных источниках термином ERP часто обозначают в целом корпоративные информационные системы. В дальнейшем будем использовать термины в соответствии с принятыми в западных источниках.

В табл. 1 приведены данные, которые свидетельствуют об улучшении некоторых показателей эффективности инвестиций в корпоративные информационные системы в 2010 году по сравнению с 2009 годом.

Таблица 1

Сравнительная характеристика показателей

Показатель	2010 год (в среднем)	2011 год (в среднем)
Стоимость проекта	5,48 млн долл.	6,2 млн долл.
Длительность проекта внедрения	14,3 мес.	18,4 мес.
Период окупаемости проекта	2,5 года	2,7 года
Стоимость проекта / доходы	4,1%	6,9%

Для выявления более общих тенденций нужно отметить, что в 2008 году, например, средняя длитель-

ность проекта внедрения составляла 19,8 месяцев, а соотношение стоимость проекта /доходы – 10,5%.

Однако данные свидетельствуют также о том, что на 25% увеличилось количество внедрений, в которых проект занял больше времени, чем предполагалось, а также на 23% увеличился процент компаний, в которых внедрение информационных систем прошло с превышением бюджета. Эти результаты могут быть объяснены влиянием кризиса, в условиях которого бюджеты и сроки внедрения были неоправданно занижены до начала реализации проектов.

Одной из основных проблем является обоснование того, что улучшение определенных показателей деятельности предприятий является результатом именно внедрения информационных систем, или, по крайней мере, как-то коррелирует с ним. Таким образом, экономическое обоснование является важнейшим компонентом успешности проекта. В 2009 году 15% компаний не имели экономического обоснования для своего проекта внедрения информационной системы, а в 2010 году только 3% компаний заявили, что они не имеют экономического обоснования.

Количество компаний, которые заявляют, что получили более чем 50% ожидаемых выгод от внедрения систем, повысилось почти на 20%.

На рис. 1 представлены данные о распределении количества внедрений по отношению к показателю получения ожидаемых выгод.

Современные корпоративные информационные системы включают различные модули: Финансы, Продажи, Поставки, Производство и др. На рис. 2 представлены данные, отображающие количество респондентов, которые выбрали соответствующий модуль как наиболее важный.

Эти данные свидетельствуют о нескольких тенденциях: снижении интереса к внедрению традиционных финансовых модулей, модулей управления персоналом и клиентами, что вполне объясняется тем, что на большинстве крупных предприятий такие функции уже

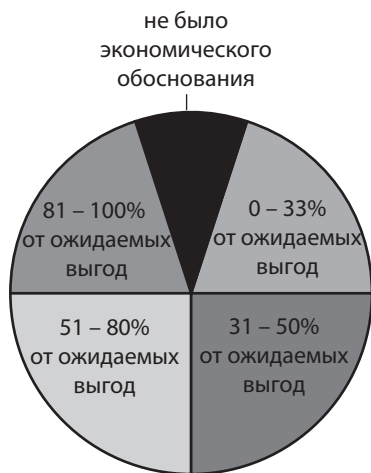


Рис. 1. Доля внедрений в зависимости от реализованных выгод

автоматизированы, а также смещении акцентов интереса руководителей на новые технологии, которые позволяют управлять полным жизненным циклом продукта в единой системе, а также на современные аналитические и интеллектуальные технологии анализа данных и поддержки принятия решений.

Данные проведенных исследований также подтверждают тот факт, что внедрение современных информационных систем требует значительных изменений в структуре управления и бизнес-процессах организаций в целом. На рис. 3 представлены результаты анализа, которые демонстрируют, какие изменения в организационной структуре и бизнес-процессах были связаны с внедрением новых информационных систем.

Очень важную роль в успехе внедрения наряду с затратами и выбором оптимального варианта системы играет методология внедрения системы. В рассматриваемых нами аналитических источниках респонденты были опрошены в связи с применением методологий внедрения, называемых «большой взрыв» (одновременное внедрение всех необходимых модулей), последовательное внедрение или гибридное (на основании предыдущих двух методов). Метод большого взрыва указали 35% опрошенных, последовательный – 53% и 12% всех внедренцев выбрали гибридный метод. Однако 66% опрошенных указали, что был выбран «жесткий» метод перехода к новым информационным технологиям, что означает, что сотрудники перестали иметь доступ к предыдущим версиям систем сразу после внедрения.

На рис. 4 представлены данные о тенденциях внедрения корпоративных информационных систем, связанных с настройкой их под требования конкретного предприятия. Такая настройка включает в себя конфигурирование модулей, создание требуемых форм и отчетов, привязку к другим имеющимся на предприятии системам и т.п. Реально, эти процессы связаны с перепрограммированием модулей.

План внедрения, при котором должны отсутствовать любые настройки, выбрали в 2010 году только 15% компаний, по сравнению с 28,3% в 2009 году. Это позволит компаниям сократить сроки внедрения и более точно планировать бюджеты. Однако такие возможности жестко связаны с отраслью компании. Так, имеются данные за 2008 год, которые показывают, что только 18% производственных и дистрибьюторских компаний реализуют ERP практически без перепрограммирования, по сравнению с 23% организаций во всех отраслях промышленности. Почти 82% компаний в этой отрасли внедряют системы с «тяжелой» настройкой программного обеспечения. Это относительно высокая степень адаптации по отношению к другим отраслям может быть объяснена высокой степенью специализации и сложности, присущей производственным и дистрибьюторским компаниям.

Облачные технологии, которые внедряются во все сферы информационных технологий, все шире используются и на рынке корпоративных информационных систем, хотя на постсоветском пространстве их развитие проходит медленнее. Это объясняется непрозрачностью

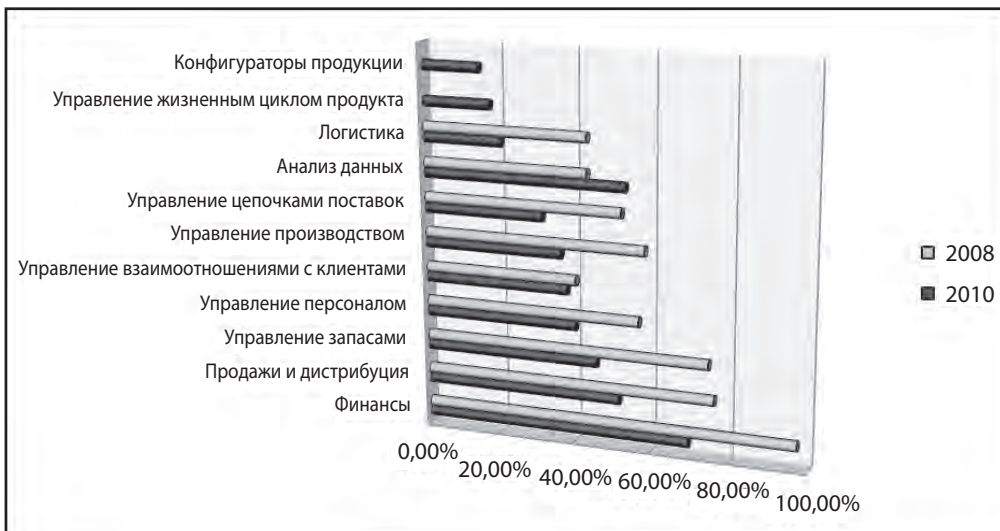


Рис. 2. Распределение предпочтений респондентов по важности внедряемых модулей корпоративных информационных систем



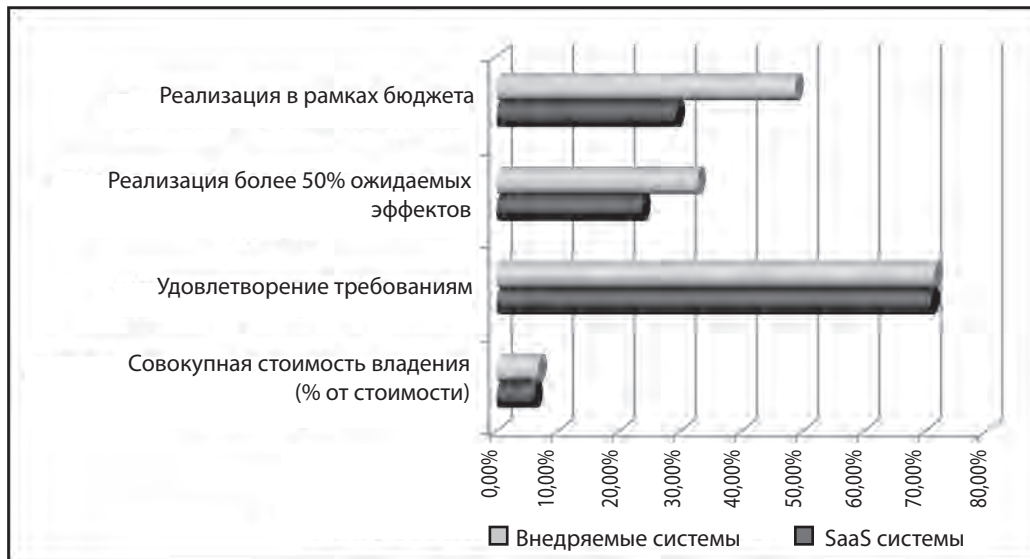
Рис. 3. Изменения в управленческих структурах предприятий связанные с внедрением корпоративных управленческих систем (2010 год)



Рис. 4. Распределение внедрений корпоративных информационных систем по степени необходимой настройки

многих управленческих и учетных технологий, недоверием корпораций к организации систем безопасности и т. п. Общемировые тенденции в этой области таковы: срок внедрения облачных систем в среднем в 2010 году составлял 11,6 месяцев, против 18, 4 у внедряемых систем. Однако при том, что совокупная стоимость владения такими системами немного ниже, по другим показателям они все же уступают традиционным системам (рис. 5).

- ✦ обеспечение адекватного управления организационными изменениями в компании и обучения сотрудников;
- ✦ рассмотрение различных вариантов реализации систем с применением облачных технологий и систем, предлагаемых фирмами - лидерами в области производства такого программного обеспечения;



**Рис. 5. Сравнение облачных и традиционных внедряемых систем по основным показателям**

### ВЫВОДЫ

Проведенный анализ свидетельствует о том, что корпоративные информационные системы, включающие модули управления различными звеньями цепочки жизненного цикла продукта, по-прежнему являются одним из стратегических инструментов повышения эффективности. Несмотря на снижение ИТ-бюджетов в период кризиса и связанные с этим неудачные или неполные внедрения корпоративных систем управления, предприятия по-прежнему будут развивать информационные системы и внедрять новые информационные технологии. Для более успешных результатов в этой области должны выполняться следующие требования:

- ✦ применение специальных методов и подходов для более точного экономического обоснования проектов внедрения систем, в том числе методов управления проектами, главную роль в которых играет высшее руководство компаний;

- ✦ установка жестких пределов для перенастройки покупаемых программных продуктов;
- ✦ привлечение фирм-консультантов в области внедрения корпоративных информационных систем к выбору систем и реализации проектов внедрения;
- ✦ использование современных аналитических технологий для контроля проектов и оценки результатов внедрения корпоративных информационных систем.

### ЛИТЕРАТУРА

1. 2008, 2010 ERP Software Report Finds Both Budgets and Overall Satisfaction are Down As Belts Tighten, ERP Implementation Benefits Decrease. <http://panorama-consulting.com/resource-center> [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://panorama-consulting.com/resource-center/2010-erp-report>. – Загл. с экрана. – Яз., англ.