Чем мы занимаемся на самом деле

В просвещенных и расслабленных цивилизациях Внешнего Восточного Кольца Галактики «Путеводитель» вытеснил даже великую «Большую Галактическую Энциклопедию» в качестве общепризнанного кладезя мудрости и знаний. Ибо, несмотря на обилие пропусков и вопиюще искаженной, а то и просто-напросто апокрифической информации, «Путеводитель» обладает двумя важнейшими преимуществами перед «Энциклопедией». Во-первых, он дешевле. Во-вторых, на титульном листе крупными буквами выведены сакраментальные слова: «НЕ ПАНИКУЙ» *** Устройство выглядело безумно сложным, и потому его изящный пластиковый корпус украшала доброжелательная надпись: «НЕ ПАНИКУЙ!» Это была самая поразительная книга, выпущенная знаменитой Издательской корпорацией Малой Медведицы, — «Автостопом по Галактике: Путеводитель вольного странника». Дуглас Адамс, Автостопом по Галактике в переводе В. Баканова

Этот фрагмент из культового фантастического романа как нельзя лучше описывает сегодняшнее положение на отечественном рынке флагмана импортозамещения в сфере информационных технологий – системы «1С:Предприятие».

Стоимость лицензий действительно низкая, дешевле только свободное программное обеспечение, но там пока достойного конкурента не замечено. Доступность – максимальная, в любом городе найдется официальный партнер 1С:Франчайзи, который с радостью продаст Вам желтую коробку и даже подарит на несколько часов своего специалиста-консультанта, помочь Вам разобраться с программой.

Вы вместе с ним установите программу, это действительно легко и приятно, красивый графический интерфейс, интерактивный помощник заполнения начальных данных, а в «1С:Бухгалтерии» есть даже веселый желтый котик. Консультант проведет Вам экскурсию по справочникам, документам и отчетам системы, подробно расскажет о справочнике «Номенклатура», объяснит Вам, что поле «Наименование» справочника «Номенклатура» предназначено для ввода наименования номенклатуры в справочник «Номенклатура» системы «1С:Предприятие» и на этом скорее всего подарочные часы закончатся. Если Вы – бухгалтер и установили себе «1С:Бухгалтерию», то этого вполне достаточно.

Если же Вы, например, пытаетесь автоматизировать оптово-розничную торговлю на «1С:Управление торговлей» или «1С:Комплесная автоматизация», то Ваши проблемы только начинаются. Сначала у Вас появляется чувство легкого недоумения *«почему так»*, плавно перерастающее в раздражение *«что я делаю не так»*, рано или поздно приводящее к панике *«как это вообще работает»* и *«для кого это вообще сделано»*. Вы призываете «1Сника», что бы он поправил Вам что-то в программе, что бы она работала так, как Вам надо. Программу в одном месте правят, в другом она перестает работать, паника усиливается.

К нам обычно приходят клиенты, уже познакомившиеся с «1С:Предприятие» таким способом, в состоянии крайнего нервного истощения. К слову сказать раньше, когда средний бизнес мог себе позволить решения мировых вендоров, таких как Microsoft или SAP, такие клиенты уходили к ним, вместе с крайне негативными эмоциями в отношении «1С:Предприятие». На самом деле импортные системы ничем не лучше «1С». Лучше продавцы, которые их продают,

они авторитетно объяснят, что купить «коробку» недостаточно, что нужно провести ряд организационных изменений у себя в компании для того, чтобы все заработало как надо, и с удовольствием предложат свои услуги по проведению таких изменений. Стоимость этих услуг в несколько раз превышает стоимость лицензий на программное обеспечение. Для «1С:Предприятие» это тоже нужно, но ведь всегда найдется франчайзи, который продаст коробку, подарит 8 часов работы консультанта и скажет, что этого достаточно – не верьте ему.

Что мы обычно делаем, когда к нам обращается такой клиент, мы говорим ему: «НЕ ПАНИКУЙ!». Система действительно сложная, но ничего сверхъестественного в ней нет. Или точно не было, до того, как какой-то «1Сник» доработал ее по Вашей просьбе. Во всем есть своя логика, заложенная в программу методологами, и, если программа ведет себя так, а не иначе, тому есть понятное методологическое объяснение. Устроит Вас это объяснение или нет – другой вопрос, возможно, если смотреть на проблему локально, то не устроит. Но на задачу нужно смотреть в целом. Именно в этом была первоначальная проблема, никто не посмотрел на задачу в целом и не нашел оптимальных способов ее решения. Просто установили «1С» и попытались в ней работать, а когда не получилось, стали его «допиливать» под себя.

Первое, что мы делаем в такой ситуации – возвращаемся к сути задачи и разбираемся для чего на предприятии нужна информационная система, какова цель. Затем мы анализируем бизнес-процессы и предлагаем способ достижения цели без какой-либо дорогостоящей разработки программного обеспечения, только настройками типовой конфигурации и организационными изменениями в бизнес-процессах без ущерба в достижении цели.

Для того, чтобы убедить нашего клиента в эффективности предлагаемых нами решений мы моделируем его реальные бизнес-процессы, выполняем контрольные примеры в тестовой системе с реальными данными клиента. Вместе с ключевыми пользователями проходим все кейсы, убеждаем их, что цель достигнута и составляем операционные инструкции.

Когда ключевые пользователи подтвердят руководству, что цель достигается, можно запускать систему в эксплуатацию. Разумеется, не исключена ситуация, когда в программе все-таки требуется что-то дописать или поправить. Мы делаем это только в крайнем случае, когда по другому цели никак не достигнуть, соблюдаем все меры предосторожности, чтобы не нарушить базовую логику программы и сохранить поддержку разработчика, документируем все изменения.

Подготовка к запуску начинается с развертывания рабочей системы. Даже для малых предприятий мы рекомендуем делать это в клиент-серверном варианте, и мы умеем делать это с минимальными затратами на свободном программном обеспечении: операционной системе Linux и СУБД PostgreSQL.

В рабочую систему загружается нормативно-справочная информация, начальные данные, на них проводится обучение пользователей и предприятие начинает работать в новой системе.

Как правило, даже имея очень подробные инструкции, на начальном этапе пользователи нуждаются в живой поддержке. Первые 2-3 дня после запуска системы в эксплуатацию наши специалисты присутствуют на предприятии заказчика 100% рабочего времени, контролируя рабочие процессы и при необходимости адаптируя их. Постпусковое сопровождение в зависимости от масштабов предприятия может длиться от пары дней для малого бизнеса до 2-3 недель для предприятий среднего бизнеса.

После успешного запуска мы предлагаем клиентам долгосрочное сотрудничество по сопровождению эксплуатации системы. По сути мы предлагаем разумную альтернативу

штатной IT-службе во главе с IT-директором, в той ее части, которая отвечает за эксплуатацию системы «1С:Предприятие».

Самая ценная услуга, из предоставляемых нами в пакете сопровождения – арбитраж данных. Когда выдаваемые системой показатели не соответствуют ожиданиям, мы разбираемся в ситуации и в короткий срок указываем какие действия пользователей сформировали такие показатели, если при этом были допущены пользовательские ошибки – указываем на них и даем рекомендации по исправлению.

Кроме того, мы:

- Полностью берем на себя первую линию технической поддержки, пользователи по всем вопросам работы системы обращаются к нашим консультантам;
- Обеспечиваем информационную безопасность эксплуатации «1С:Предприятие»;
- Следим за обновлениями программного обеспечения и устанавливаем его в систему с соблюдением всех мер предосторожности;
- Консультируем руководство по вопросам IT-инфраструктуры при развитии бизнеса и организационных изменений на предприятии.

Обращайтесь, всегда рады помочь!

From:
https://wiki.lineris.ru/ - **ЛИНЕРИС**

Permanent link:
https://wiki.lineris.ru/about?rev=1493285584

Last update: **2017/04/27 09:33**