

Методология оказания услуг Клиенту в проекте

Стандартные этапы внедрения

Этап 1: Организационные мероприятия: перед началом проектных работ необходимо выполнить ряд подготовительных мероприятий организационного характера, целью которых является создание необходимых условий для эффективного выполнения проекта.

Результат этапа - разработка Регламента проекта.

Этап 2: Предпроектное обследование: перед началом абсолютно любого проекта необходимо собрать первичную информацию об объекте (будь то предварительные замеры помещения для изготовления шкафа-купе или геологоразведочные работы по освоению нефтяного месторождения).

От специалистов ряда предприятий можно услышать следующий вопрос: “Отчет о предпроектном обследовании – не результат для предприятия. По сути, ваши специалисты за наши деньги знакомятся с предприятием. Почему мы должны за это платить?”

Нельзя не согласиться с тем, данный вопрос справедлив в части того, что Отчет о предпроектном обследовании не является результатом для предприятия. А что будет, если изготовить шкаф-купе без предварительного замера помещения? Он просто не будет удовлетворять предъявляемым потребительским требованиям. Заказчику может быть декларировано, что услуги по замеру являются бесплатными, однако в этом случае зарплата рабочих-замерщиков и все связанные затраты будут включены в себестоимость изделия.

Внедрение информационной системы – “заказное изделие” для предприятия, поэтому этап предпроектного обследования является необходимым, и должен планироваться и выполняться отдельно для подконтрольного расхода бюджета.

Результат этапа – описание автоматизируемых бизнес-процессов предприятия “как есть”, а также формулирование требований по их оптимизации с внедрением информационной системы (Отчет о предпроектном обследовании).

Этап 3: Технические мероприятия: Целью данного этапа является проверка готовности технической инфраструктуры предприятия к началу проекта, ее подготовка к последующим этапам.

Результат этапа - разработка и утверждение документа Техническая конфигурация информационной системы, а также утвержденные Клиентом мероприятия для подготовки технической инфраструктуры предприятия к началу проекта и последующим этапам.

Этап 4: Тренинг для группы внедрения: После того, как собрана и утверждена информация о текущей организации деятельности предприятия, проводится тренинг для сотрудников группы внедрения Клиента.

Отличительная особенность и практическая ценность проводимого тренинга состоит в том, что он проводится на данных Отчета о предпроектном обследовании, т.е. с учетом специфики предприятия Клиента!

Результат этапа - после прохождения тренинга специалисты группы внедрения Клиента обладают необходимыми знаниями и навыками для участия в последующих этапах проектирования и настройки информационной системы.

Этап 5: Разработка технического проекта: Целью данного этапа является разработка документа Технический проект внедрения, в котором описываются автоматизируемые бизнес-процессы в терминах “как будет”.

При разработке Технического проекта эксперты ООО «Инфолинг» руководствуются обширным практическим опытом решения схожих задач автоматизации на аналогичных проектах, а также в полном объеме учитывают специфику деятельности предприятия.

Проектные работы ведутся в тесном взаимодействии с ведущими специалистами Клиента. При необходимости для более глубокой проработки отдельных вопросов к проекту могут привлекаться аудиторы и бизнес-консультанты. В результате Клиенту предлагается уникальное проектное решение, полностью соответствующее его требованиям и являющееся “руководством” по внедрению информационной системы на предприятии.

Результат этапа – разработка и утверждение документа «Технический проект внедрения».

Этап 6: Моделирование бизнес-процессов: Данный этап выполняется параллельно с этапом 5. “Разработка технического проекта” и имеет целью собрать данные для настройки прототипа будущей информационной системы с ограниченным набором данных.

На построенном прототипе осуществляется отладка разработанных проектных решений, а также моделирование автоматизируемых бизнес-процессов.

По результатам моделирования составляется протокол, в котором отражается перечень необходимым корректив Технического проекта. Протокол утверждается руководством проекта со стороны ООО «Инфолинг» и со стороны Клиента, после чего подготавливается окончательная версия Технического проекта для утверждения.

В данном случае объективными конкурентными преимуществами методологии ООО «Инфолинг» являются:

- результатом выполненных работ по этапам 5 и 6 является непротиворечивый и актуальный Технический проект;
- технический проект утверждается Клиентом только после того, как он самостоятельно опробовал предлагаемые решения на прототипе будущей системы.

Дополнительно в ходе данного этапа экспертами ООО «Инфолинг» разрабатываются (и передаются Клиенту на заполнение) шаблоны сбора данных, необходимых для настройки информационной системы.

Этап 7: Настройка системы: Целью данного этапа является подготовка информационной системы для ввода данных начального.

В ходе этапа настройки системы выполняются следующие работы:

- настройка системных параметров информационной системы согласно Техническому проекту;
- импорт в информационную систему справочных данных;
- доработка стандартной функциональности информационной системы;
- разработка детальных пользовательских инструкций на основе Технического проекта;
- проведение контрольного тестирования выполненных настроек и доработок;
- на основе разработанных проектных решений и выполненных настроек выполняется обучение конечных пользователей информационной системы на автоматизируемых участках.

Этап 8: Подготовка к тестовой эксплуатации: Первой задачей, которая решается в рамках данного этапа, является определение основных параметров тестовой эксплуатации: периода, границ и подходов к ее проведению.

Для каждого проекта внедрения информационной системы в зависимости от его сложности и масштабов подбирается оптимальное сочетание основных параметров тестовой эксплуатации, которые в обязательном порядке протоколируются и утверждаются.

Второй основной задачей этапа подготовки к тестовой эксплуатации является ввод и выверка средствами информационной системы данных начального сальдо по автоматизируемым участкам. Данные работы выполняются непосредственными пользователями информационной системы под контролем специалистов Клиента и экспертов ООО «Инфолинг». Данные системы считаются актуальными для начала тестовой эксплуатации, если данные стандартных отчетов системы соответствуют входящим остаткам на начало тестового периода.

Этап 9: Тестовая эксплуатация: Данный этап предназначен для проверки на жизнеспособность разработанных проектных решений. В ходе тестовой эксплуатации средствами информационной системы осуществляется обработка и выверка реальных данных выбранного периода в полном объеме, формирование необходимой отчетности и, при необходимости, сверка полученных результатов с данными “старой” системы.

Все работы выполняются непосредственными пользователями информационной системы под контролем специалистов Клиента и экспертов ООО «Инфолинг».

По результатам тестовой эксплуатации экспертами ООО «Инфолинг» совместно со специалистами Клиента подготавливается протокол, в котором отражаются все необходимые доработки технического, процедурного и организационного характера, которые должны быть выполнены для принятия решения о принятии информационной системы в промышленную эксплуатацию.

Опциональные этапы внедрения информационной системы

Опыт экспертов ООО «Инфолинг» по внедрении информационной системы на российских предприятиях свидетельствует о том, что зачастую процесс запуска системы в промышленную эксплуатацию подчас даже более труден, чем тестовая эксплуатация. Кроме того, главным и единственным результатом для предприятия является реально работающая система, поэтому эксперты ООО «Инфолинг» изначально всегда включают в проект приведенные ниже этапы.

Однако при наличии на предприятии “сильной” группы внедрения данные работы могут быть выполнены специалистами Клиента самостоятельно в режиме разовых консультаций с экспертами ООО «Инфолинг».

Этап 10: Подготовка к промышленной эксплуатации: Цель данного этапа – решить выявленные в ходе тестовой эксплуатации организационные и процедурные вопросы, а также привести данные и настройки информационной системы в актуальное для промышленной эксплуатации состояние.

Основной задачей на этом этапе является “отработка” протокола результатов тестовой эксплуатации. Как правило, для данного этапа наиболее характерны следующие работы:

- уточнения настроек системы и пользовательских процедур;
- актуализация проектной документации (Технический проект, пользовательские инструкции, техническая документация);
- внесение необходимых корректив в настройки информационной системы;

- утверждение даты начала промышленной эксплуатации;
- “догон” операций до режима online или создание новой БД, в которую будет вводиться начальной сальдо для промышленной эксплуатации;
- решение организационных вопросов;

По результатам выполненных работ экспертами ООО «Инфолинг» и Клиентом подписывается акт принятия информационной системы в промышленную эксплуатацию.

Этап 11: Поддержка 1-го мес. промышленной эксплуатации: Поддержка промышленной эксплуатации – процесс, выполняющийся с момента внедрения информационной системы и до окончания ее жизненного цикла. Для того, чтобы запустить информационную систему в промышленную эксплуатацию и поставить на предприятии процесс ее поддержки, эксперты ООО «Инфолинг» в рамках проекта выделяют соответствующий этап.

Основными критериями успешного запуска информационной системы в промышленную эксплуатацию являются:

- ввода данных в информационную систему осуществляется в режиме реального времени;
- в информационную систему введены данные 1-го учетного месяца, произведена их выверка и получены необходимые отчетные формы.

Также как и в ходе тестовой эксплуатации, данные работы выполняются конечными пользователями системы при поддержке и под контролем экспертов ООО «Инфолинг» и специалистов группы внедрения Клиента.

Таким образом, по окончании проекта Клиент получает работающую в режиме промышленной эксплуатации информационную систему и квалифицированную группу внедрения, которая самостоятельно осуществляет ее поддержку и, если необходимо, масштабирование.