



Problem

System informatyczny wspomagający budżetowanie i analizy

W niedługim czasie nasza firma zamierza nabyć system informatyczny wspomagający budżetowanie i analizy. Widzieliśmy już kilka prezentacji potencjalnych dostawców, a jeśli chodzi o stronę funkcjonalną, wiemy już na pewno, co jest nam potrzebne. Kilku oferentów pokazało nam rozwiązania, które zaspokoją nasze oczekiwania. Chcielibyśmy jednak wiedzieć, na co jeszcze zwrócić uwagę, zanim dokonamy ostatecznego wyboru?

Rozwiązanie

Mimo wszystko i po pierwsze funkcjonalność. Wprawdzie autorka pytania sygnalizuje, iż jej firma wie, czego oczekuje od systemu i dostawcy pod tym względem, to jednak powinna pamiętać o kilku uniwersalnych zasadach. Podstawowym celem tego typu wdrożenia jest osiągnięcie stanu, w którym system wspomaga nie tylko controllera czy pracowników działu controllingu, ale przede wszystkim menedżerów odpowiedzialnych za swoje budżety.

UWAGA

Warto zwrócić uwagę na to, czy system jest ergonomiczny we wprowadzaniu danych budżetowych lub też w obszarze analiz. Często zdarza się, iż zwraca się uwagę jedynie na „kolorowość i ładność” interfejsu, a mniej na funkcjonalność czy ergonomię. Po wdrożeniu może się okazać, iż system jest „ładny”, ale nie daje zbyt wielkich możliwości menedżerom, i dział controllingu znów musi zająć się generowaniem raportów czy zestawień dla innych.

Ponadto zadbajmy, aby na etapie prezentacji systemów dostawca pokazał oczekiwaną przez nas funkcjonalność lub zagwarantował w umowie jej uzupełnienie w określonym czasie. Najczęściej jest tak, iż na pytanie „czy jest to możliwe w systemie” dostawcy odpowiadają „tak” albo „to da się zrobić”. Warto uzyskać informację, w jaki sposób, w jakim czasie i czy na pewno da się coś uzyskać.

Kolejna istotna sprawa to cena vs. TCO (Total Costs of Ownership). Koszty przedsięwzięcia o przede wszystkim licencje, usługi wdrożeniowe, szkolenia, maintenance i usługi powdroże-

niowe, a także przygotowanie środowiska programowo-sprzętowego. Jeśli chodzi o licencje, to zwróćmy uwagę, czy przy licencjonowaniu na użytkownika kupuje się licencje w paczkach (np. po 10 szt.) czy można kupić pojedynczy dostęp. Jeżeli jest to opcja pierwsza, to istnieje niebezpieczeństwo, że będziemy w przyszłości potrzebować jedną czy dwie licencje więcej, a zapłacimy za 10.

UWAGA

W przypadku usług wdrożeniowych łatwo jest wpaść w pułapkę, jaką jest porównanie stawek za prace konsultantów bez kontekstu wykonania zadania. Zadajmy zatem naszym dostawcom pytanie o doświadczenie zespołu, który stawiają do naszej dyspozycji. Konsultanci z dużym doświadczeniem są drożsi od debiutantów, ale często mogą coś zrobić w krótszym czasie, co przełoży się na łączne koszty.

Inny ważny element kosztów wdrożenia to szkolenia – jaką wiedzę posiadają nasi pracownicy po takim szkoleniu? Czy będą potrafili samodzielnie np. rozbudowywać hurtownię danych, zmieniać model budżetowy, tworzyć raporty czy analizy? Czy klient kupił zestaw analiz/raportów czy może umiejętność ich szybkiego tworzenia? Jeżeli to pierwsze, to z pewnością okaże się, iż za kilka miesięcy będzie musiał kupić usługę wykonania kolejnych raportów. W końcu firma się rozwija i rosną też potrzeby. Po wdrożeniu systemu controllingowego pojawiają się nowe możliwości i nowe potrzeby. Czy będzie trzeba za ich zaspokojenie płacić, i to niemało? To jednak nie koniec. Zakup systemu informatycznego wiąże się zwykle z jakimiś kosztami utrzymania go w ruchu, tzw. maintenance.

Kiedy będziemy rozmawiać na ten temat z dostawcami, zapytajmy o wsparcie serwisowe na tzw. „Hot Line” czy też „Help Desk”: My po prostu musimy wiedzieć, kto po drugiej stronie słuchawki nas wspomaga. Konkretni specjaliści, którzy od razu będą „w temacie”, czy ktoś, kto akurat ma w grafiku pracę na infolinii? Na zakończenie tej fazy rozmów poprośmy dostawców o informacje na temat tzw. „Upgrade funkcjonalnego”, czyli jak wiele nowej funkcjonalności możemy się spodziewać. Czy system będzie się rozwijał tak jak nasze potrzeby? Ile dostawca ma produktów i które będzie chciał mocniej rozwijać? Dopiero te wszystkie czynniki razem wpływają na TCO systemu, a nie sama cena jego licencji.

UWAGA

Inne niezwykle ważne kwestie w przypadku dostawcy to doświadczenie i referencje. Warto zwrócić uwagę, czy dostawca ma odpowiednie doświadczenie, czy będzie potrafił zmierzyć się z różnymi problemami podczas wdrożenia i je szybko rozwiązać. System to jedynie produkt informatyczny; aby stał się rozwiązaniem informatycznym, musi być dobrze wdrożony.

Doświadczenie jest równie ważne przy projektowaniu. Istotne jest, aby w tym procesie uczestniczyły osoby z wiedzą zarówno biznesową (ekonomiczną, merytoryczną), jak i informatyczną. Ważne, aby dobra koncepcja była wspomagana dobrym narzędziem. Natomiast jeśli chodzi o referencje, to powinny one dotyczyć zarówno samego systemu, jak i zespołu wdrażającego. Podczas każdego przedsięwzięcia informatycznego mogą się pojawić różnego rodzaju problemy. Tylko dostawca niedoświadczony ich nie ma. Ważne jest, czy i jak zespół wdrożeniowy potrafi te

problemy rozwiązać, jak sobie radzi w takich sytuacjach.

Jest jeden drobny szczegół przy omawianiu referencji i doświadczenia ekipy wdrożeniowej, a mianowicie lokalizacja. W przypadku systemów klasy ERP czy Business Intelligence szczególnie istotne są krajowe referencje, znajomość specyfiki otoczenia prawnego i finansowego mają kluczowe znaczenie dla powodzenia projektu. O lokalnym wsparciu serwisowym chyba nie trzeba nawet wspominać.

Poprośmy zatem o zorganizowanie wizyty referencyjnej u poprzednich krajowych nabywców lub o listę osób, które telefonicznie mogą nam opowiedzieć o doświadczeniach związanych z wdrożeniem interesującego nas systemu w poprzednich firmach, a które widzimy na liście referencyjnej danego dostawcy. Piętnaście minut rozmowy z takim człowiekiem często da nam więcej niż kilkudniowe warsztaty, zorganizowane w oderwaniu od rzeczywistych użytkowników takiego czy innego systemu.

Powyższe zagadnienia to najbardziej typowe przykłady pytań kierowanych do potencjalnych oferentów. Są one doskonale znane wszystkim szefom IT, ale warto też, aby pamiętali o nich controllerzy finansowi czy osoby odpowiedzialne za ocenę funkcjonalną nabywanego rozwiązania. Tylko wówczas będzie możliwa rzetelna ocena proponowanych nam systemów.

Porady udzielił:

Paweł Musiał

współwłaściciel,

dyrektor handlowy firmy

Controlling Systems;

Pytania: czytelnicy.controlling@infor.pl

Internetowe forum dyskusyjne „Finanse – Controlling”

www.controlling.infor.pl

Zapraszamy do internetowej dyskusji