

## Na co zwrócić uwagę przy wyborze systemu do budżetowania i analiz?

Coraz więcej firm decyduje się na zakup specjalistycznych systemów informatycznych obejmujących te obszary, które z różnych przyczyn nie mogą być efektywnie obsługiwane przez klasyczne już rozwiązania w postaci systemów ERP. Takim wysublimowanym i mającym ogromne znaczenie dla wyników firmy jest oczywiście Controlling.

Na rynku jest sporo narzędzi wspierających np. budżetowanie czy analizy wielowymiarowe. Czy jednak wybór odpowiedniego dla nas narzędzia jest rzeczą prostą? Na prezentacja handlowych, zazwyczaj wszystko wygląda ładnie, wydaje się być proste, zapewnienia potencjalnych dostawców brzmią bardzo obiecująco. Jednak w praktyce, na etapie wdrożenia bardzo często okazuje się, iż pojawiają się znaczne problemy. Wynikają one często w wielu nieporozumień czy niedomówień związanych z etapem wyboru systemu. Czy wystarczy zapytać o stronę techniczną nowego rozwiązania? A może warto zwrócić uwagę na coś jeszcze? Odpowiedzi na to pytanie udziela Paweł Musiał, współwłaściciel i dyrektor handlowy Controlling Systems.

Na początek... **Funkcjonalność**. Wprawdzie, w 99% wszystkich wdrożeń charakteryzuje się tym, iż klient z reguły mówi, że wie czego oczekuje od systemu i dostawcy pod tym względem, to jednak pamiętajmy o kilku uniwersalnych zasadach: Podstawowym celem tego typu wdrożenia jest osiągnięcie stanu, w którym system wspomaga nie tylko controllera finansowego czy pracowników działu controllingu ale przede wszystkim menedżerów odpowiedzialnych za swoje budżety. Warto zatem 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 to przede wszystkim licencje, usługi wdrożeniowe, szkolenia, maintenance i usługi powdrożeniowe, a także przygotowanie środowiska programowo-sprzętowego. Jeśli chodzi o licencje to zwróćmy

## Na co zwrócić uwagę przy wyborze systemu do budżetowania i analiz?

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.

W przypadku usług wdrożeniowych łatwo 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. W końcu po wdrożeniu systemu controllingowego pojawiają się nowe możliwości i nowe potrzeby. Czy będzie trzeba za ich zaspokojenie płacić i to nie mało? 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 nt. tzw. " Upgrade-u 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.

Inne niezwykle ważne kwestie to **Doświadczenie i Referencje dostawcy**. 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 również ważne przy projektowaniu. Ważne 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 dotyczyć zarówno samego systemu jak i zespołu wdrażającego. Podczas każdego

## Na co zwrócić uwagę przy wyborze systemu do budżetowania i analiz?

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. 15 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.

**Paweł Musiał**

Artykuł został wykorzystany w 2008 roku, w 4-tym numerze miesięcznika  
Controlling i Rachunkowość Zarządcza.

Wydawnictwo Infor SA