

КОРПОРАТИВНЫЕ СИСТЕМЫ

Ключ к управлению

СЕРГЕЙ ТОЛОКУНСКИЙ

МОДЕРНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА, выход на украинский рынок российских и западных компаний, увеличивающийся поток инвестиций ставят перед предприятиями промышленной, торговой, банковской сферы вопросы

МНЕНИЯ

об усовершенствовании существующих и внедрении новых систем управления. На повестке дня крупных компаний изучение систем, предоставляющих инструменты для управления производством, логистикой, персоналом, решения задач бюджетирования и контроллинга. Украинские компании, специализирующиеся в области разработки и внедрения систем автоматизации, представили свои решения на состоявшейся недавно выставке "Управление предприятием". Об инновациях в программных продуктах, тенденциях на рынке и типичных запросах клиентов рассказывают разработчики программных продуктов.

Виталий Мануйлов, директор Alter Systems:

Наша компания представляет на выставке систему ERP-класса IFS Applications, разработанную шведской компанией IFS (Industrial Financial Systems). Принципиальным достоинством IFS Applications является широта функциональности: она предлагает готовые инструменты для управления производством, ремонтами, финансами, цепочками поставок, персоналом, инжинирингом, проектами, взаимоотношениями с заказчиками, качеством и общей эффективностью предприятия. IFS является одним из лидеров среди систем управления основными фондами предприятия (EAM — Enterprise Asset Management), техобслуживания и ремонта техники. Согласно оценкам аналитической компании Gartner Group, IFS конкурирует с SAP за мировое лидерство в автоматизации фондовых отраслей — энергетики, химической, металлургической и целлюлозно-бумажной промышленности, транспорта, вооруженных сил и обслуживания объектов инфраструктуры (водоканалов, трубопроводов, мостов и т.п.)

В состав IFS входят более 60 компонентов. Каждое предприятие может выбрать необходимые компоненты, а затем расширить систему вместе с развитием бизнеса. Компонентный подход позволяет внедрять систему поэтапно, минимизируя риски, продолжительность и стоимость внедренческого проекта, сохраняя инвестиции в имеющиеся информационные системы и, продолжая, при желании, их использование для части задач. Открытая архитектура системы облегчает внедрение, модификацию, интеграцию и переход на новые версии.

Компания Alter Systems имеет статус официального партнера IFS CEE и занимается распространением, внедрением и сопровождением системы IFS Applications на территории Украины. Мы уже осуществили несколько внедрений — например, в харьковской компании ЗАО "Новый стиль", которая специализируется на производстве мебели для офисов, баров и ресторанов. В "Новом стиле" уже работают модули IFS "Дистрибуция", "Производство и Финансы", в настоящее время происходит развертывание "Бюджетирования", стартовал проект внедрения IFS "Техобслуживание и ремонты". Кроме

того, запущены проекты на ряде других предприятий Украины.

Потенциальными клиентами IFS Applications могут быть предприятия энергетики, промышленности с процессным, дискретным, проектным типами производств, предприятия автобизнеса, обороны и авиакосмоса, добывающие и нефтегазовые компании и т.п. IFS Applications имеет отраслевые решения. Мы адресуем IFS Applications современным предприятиям, которые стремятся сохранять свою динамику и конкурентоспособность на быстро изменяющемся мировом рынке.

Лариса Бушуева, менеджер по маркетингу, компания "OXС-Украина"

Компания "OXС-Украина" представила на выставке три вида услуг: ИТ-консалтинг, бизнес-консалтинг и внедрение корпоративных информационных систем. Мы предлагаем решения на основе широкого спектра платформ, в том числе ERP-системы Dynamics Ax, mySAP ERP, Baan, системы Cognos и SAP BI в области Business Intelligence, решения для автоматизации электронного документооборота EMC Documentum, системы коммуналного биллинга kVAZY и SAP IS-U.

Главный офис нашей компании находится в Москве. В Украине больше года назад было открыто представительство, с собственной командой специалистов. В России мы реализовали уже более 200 проектов, в таких областях как электроэнергетика, ЖКХ, транспортная логистика, машиностроение, металлургия и т.д.

В частности, речь идет о крупном проекте автоматизации "Березовской ГРЭС-1", ТЦ "Перекресток", ОАО "Московский подшипник", МУП "Расчетно-кассовый центр ЖКХ" г. Иванова и др.

Несмотря на небольшой срок присутствия на украинском рынке, команда киевского офиса сегодня ведет несколько проектов: например, в корпорации "АИС" частично закончен проект автоматизация склада на базе Dynamics Ax. В процессе внедрения проекты в нескольких других компаниях. Как только эти проекты дойдут до публичной стадии, мы будем рады рассказать о них подробнее".

Дмитрий Кукушкин, руководитель проектного отдела, "МКС Системная Интеграция"

Исторически сложилось так, что у многих клиентов МКС ассоциируется, прежде всего, с розничными продажами. В 2000 году в нашей компании организовано подразделение, которое специализируется на комплексных проектах для корпоративного заказчика. Сегодня мы строим и обслуживаем ИТ-инфраструктуру территориально-распределенных предприятий по всей территории Украины, помогаем нашим клиентам развивать филиальные сети в сжатые сроки с четко определенным бюджетом.

На выставке мы демонстрируем ряд комплексных решений. Это централизованное управление ИТ-инфраструктурой и услугами, построенными на технологиях Microsoft System Management Server (SMS) и Microsoft Operations Manager (MOM); системы построения центров обработки данных; корпоративные системы IP-телефонии; системы управления взаимодействием с клиентами и технологии построения контакт-центров; систе-

мы для совместной работы с документами SharePoint Portal. Перечисленные решения востребованы, в первую очередь, при построении филиальных сетей банков и страховых компаний, распределенных структур государственных служб и розничных торговых сетей.

Юлия Агличанова, маркетолог, ОАО "Банкомсвязь"

На выставке наша компания представляет линейку продуктов "Облік", в состав которой входят комплексная система управления предприятием "Облік ERP", система управления взаимоотношениями с клиентами "Облік CRM", система документооборота "Босс-Референт", система управления цепочками поставок "Облік SCM", аналитическая система "Облік OLAP" и специальное решение для автоматизации складского учета — "Облік WMS". Представленные решения являются разработками компании "Банкомсвязь", за исключением системы документооборота, которую мы вместе с российским партнером, компанией "АйТи", адаптировали под потребности украинского рынка.

Система управления предприятием класса ERP "Облік" включает модули "Бюджетирование", "Торговый дом", "Управление производством", "Банк и Касса", "Кадры и Зарплата", "Учет материальных ценностей", "Управленческий учет", "Центральная бухгалтерия", "Транспорт". В состав ERP-системы "Облік" входят все перечисленные модули, однако клиент, в случае необходимости, может приобрести и установить тот или иной модуль отдельно.

Внедрением и сопровождением системы мы занимаемся самостоятельно. Также мы проводим обучение специалистов ИТ-отдела предприятия, где происходит внедрение. Мы считаем, что оперативные изменения и доработки специалисты заказчика могут делать самостоятельно, причем с большей эффективностью. Конечно, в решении сложных вопросов участвует наш отдел технической поддержки.

Решения семейства "Облік" уже внедрены в таких организациях, как торговый комплекс "Магеллан", сеть супермаркетов "Край", "Пилснер-Украина", "Киевский ЦУМ", торгово-промышленная группа "Rainford", "Львовхолд", "Милкиленд", торгово-производственная компания "Море", ООО "Молдом", издательский дом "Максимум", мебельная фабрика "Лагода", "Украинский профессиональный банк", платёжная система "УкрКарт", "Украинский институт мебели", "Киевский кислородный завод", "КиевМедАвто-Транс" и др.

Тарас Таныгин, президент компании Business Service

Наша компания специализируется в области бизнес-консалтинга и автоматизации предприятий. Наши бизнес-консультанты рекомендуют, каким образом лучше организовать работу предприятия, распределить организационные функции между штатными единицами, повысить эффективность бизнес-процессов и таким образом повысить эффективность бизнеса. При внедрении рекомендаций (в качестве инструмента автоматизации) мы в основном используем собственную разработку — комплекс-

ную систему управления предприятием "BS Integrator (BSI)".

Когда в конце 90-х образовывалась наша компания, мы обнаружили, что представленные на рынке автоматизации решения были или слишком дорогими для украинского заказчика, или обладали недостаточной функциональностью. В частности, ни одна из систем средней ценовой категории не соответствовала потребностям производственных предприятий. Тогда и было принято решение инициировать независимый бизнес-проект по созданию комплексной системы управления предприятием — инструментария для наших консультантов, которые работают над оптимизацией процессов клиентов.

BS Integrator (BSI) — это процессно-ориентированная система, спрос на которую растет благодаря внедрению в разных сферах стандарта ISO9001. Она хорошо подходит для разных бизнесов, особенно для средних и крупных производственных и распределенных предприятий. Помимо производств, мы работаем и с торговыми компаниями, банками, со сферой услуг.

Сопровождение системы наша компания осуществляет самостоятельно. Мы выпускаем новые версии ПО, работает линия помощи, осуществляются дополнительные работы по совершенствованию бизнес-процессов клиента. Открытость системы и удобные механизмы настройки позволяют клиентам масштабировать и модернизировать систему без обращения к нам. Это значительно снижает общую стоимость владения.

Как консалтинговая компания мы стараемся предложить заказчикам инновационные решения. В частности, около 4 лет назад, мы одними из первых на рынке интегрировали модуль бюджетирования в состав ERP-системы. А недавно начали продвижение относительно нового модуля BS OrgWare, который позволяет описать управленческую модель бизнеса. Кроме бизнес-консалтинга, его применение оправдало себя на этапе предпроектного обследования: на начальных этапах мы точнее узнаем, что необходимо для успешной работы сотрудников компании-клиента и формируем перечень подлежащего автоматизации инструментария. Благодаря этому удается снизить риски проекта, стоимость и время внедрения. В итоге, уменьшается объем специфических доработок (отличий от референсных моделей), возникает меньше ошибок и сбоев при запуске системы. Использование BS OrgWare в качестве отдельного модуля позволяет предприятию довольно легко выявлять структурные и организационные несоответствия и проводить реструктуризацию своими силами.

В связи с политической нестабильностью последние полтора года на рынке автоматизации наблюдалось замедление темпов роста. Однако сейчас намечается определенное оживление. Можно говорить о глобальной тенденции: если 3–4 года назад не все руководители предприятий и ИТ-служб знали, что такое ERP, CRM, что входит в состав систем, какова суть стандартов и зачем вообще все это нужно, то сейчас такие знания уже есть. В большинстве случаев клиенты задают вполне конкретные вопросы о функциональности, интеграции, эффективности и т.п. Поэтому можно говорить,



Юлия Агличанова



Лариса Бушуева



Виталий Мануйлов



Тарас Таныгин

что рынок автоматизации в Украине уже достаточно зрелый и развитый.

Владимир Луний, директор "Ксиком сервис"

Наша компания специализируется в области разработки и внедрения систем класса ERP более 10 лет. Сегодня мы продвигаем третью версию системы управления предприятием DeloPro. Важнейшей особенностью является технологическая платформа — DeloPro полностью написана на PHP. Использование веб-технологий и 3-уровневой архитектуры клиент-сервер с веб-браузером в качестве тонкого клиента дает ключевые преимущества: кроссплатформенность (поддерживает Windows, Linux или MacOS), низкую совокупную стоимость владения (возможность использования условно-бесплатного ПО), отсутствие высоких требований к информационной системе автоматизируемой компании, обеспечение удаленного доступа к системе.

Веб-технологии позволили нам коренным образом пересмотреть методы внедрения системы. Не выходя из офиса, наши специалисты ведут проекты в компаниях, расположенных в других городах. Нам не нужно никуда выезжать, все встречи по проекту проводятся в нашем офисе с использованием дистанционного доступа к базе данных клиента. Настройка и конфигурирование системы, исправление мелких ошибок может производиться "на лету", без остановки функционирования системы. Клиенту остается только обновить информацию в веб-браузере и получить модифицированную версию программы на всех рабочих местах. Хочу отметить, что мы очень много поработали над автоматизацией собственных бизнес-процессов, что в сочетании с дистанционной технологией внедрения дает возможность одному консультанту вести параллельно большое количество проектов. Это положительно сказывается на бюджетах проектов.

Веб-технологии также широко используются для организации процесса сопровождения системы и поддержки пользователей. Одним из таких инструментов является сайт регистрации инцидентов. Зарегистрировавшись на нем, клиент получает возможность уведомить нас о возникающих проблемах и получить консультацию. Все коммуникации с клиентами документируются.

В числе наших заказчиков — достаточно крупные предприятия, специализирующиеся в области дистрибуции, оптовой торговли, малого и среднего производства, оказании сервисных услуг. Можно упомянуть компанию Robert Bosh, которая осуществляет сервисное обслуживание и ремонт инструментов по всей Украине. В ней автоматизированы два подразделения — ремонт электроинструментов и отдел, который занимается отопительным оборудованием. Также система DeloPro внедрена в сети строительных супермаркетов "Олди", в многопрофильной компании "Гаразд", которая занимается ремонтом офисов, сдачей помещений в аренду и логистикой. Наши заказчики — известные в своих сегментах рынка компании, такие как "Онико", "Акрилат", "Белимпорт" и многие другие. Завершается внедрение в компании "Интератлетика", работающей на рынке спортивных товаров и др. В настоящее время происходит внед-

рение в крупной дистрибуторской компании в Молдове — мы осуществляем его удаленно, из офиса.

Андрей Фомичёв, директор департамента продаж, "Галактика"

На выставке наша компания представляет продуктовый комплект "Галактика Business Suite", в состав которого входят несколько компонентов. Основой является ERP-система "Галактика 8.1", ориентированная на многопрофильный корпоративный бизнес, поддерживающая управление несколькими юридическими лицами в рамках одной базы данных. Помимо "Галактики ERP" в решение входит система поддержки принятия решения класса "Business Intelligence" — "Галактика BI", обеспечивающая расчет KPI и поддержку системы сбалансированных показателей BSC, а также "Галактика Financial Management", позволяющая управлять корпоративными платежами и финансированием в распределенной структуре.

На выставке мы уделили много внимания презентации успешных проектов в Украине. В частности, представили проект на севастопольском судоремонтном комплексе ОАО "СРК "Севморсудоремонт", где реализованы задачи управления производством, проект в компании "Вимм-Билль-Данн Украина", предполагающий автоматизацию 3-х молокозаводов и проект в ЗАО "Винницабытхим".

К сожалению, первое полугодие 2006 года оказалось не очень успешным. Несколько уже подписанных контрактов были отложены. Можно только догадываться о причинах этого, полагаю, сыграла роль нестабильная политическая ситуация в стране. Начиная с сентября, рынок стал резко оживать. Мы не только вышли на заданные объемы продаж, с учетом планировавшихся в первом полугодии, но и имеем все предпосылки к тому, чтобы этот деловой год стал наиболее успешным в истории представительства корпорации "Галактика" в Украине.

В целом, тенденции рынка автоматизации в Украине в какой-то степени повторяют тенденции российского рынка, в частности, можно отметить возрастающий интерес к локальным решениям. У многих заказчиков уже внедрен комплекс систем, однако их функциональность часто ограничена базовыми функциями: управлением снабжения, складом, сбытом, бухгалтерией, планированием. Однако специализированные решения, такие как управление ремонтами, транспортом, строительством, недвижимостью, остаются за кадром, а западные системы плохо справляются с нашей спецификой в области персонала и зарплаты. Поэтому возникает потребность в специализированных модулях и технологиях интеграции разных программных продуктов.

Евгения Качалкина, специалист по маркетингу и рекламе, "Ритейл Бизнес Проект"

Компания "Ритейл Бизнес Проект" вывела на рынок программное обеспечение "ХИТ", предназначенное для автоматизации товарного учета на предприятиях различных отраслей: оптовой и розничной торговли, учреждений общественного питания, аптек и т.п. Программный комплекс "Хит" позволяет автоматизировать учет по предприятию в целом, предоставляет возможности ведения учета по нескольким предприятиям одновременно, консолидации данных по

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 44 ►



Владимир Луний



Андрей Фомичёв



Евгения Качалкина



СТРОИМ И ОБСЛУЖИВАЕМ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРУ

КРУПНЫХ ТЕРРИТОРИАЛЬНО РАСПРЕДЕЛЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

- комплексные решения по построению корпоративных информационных систем;
- построение центров обработки и хранения данных;
- создание телекоммуникационной инфраструктуры, мультисервисных сетей, центров обработки вызовов, систем видеоконференцсвязи;
- построение инженерных систем зданий, включая структурированные кабельные системы (СКС), системы безопасности, системы бесперебойного питания;
- построение систем управления и мониторинга ИТ-инфраструктур предприятия;
- обеспечение информационной безопасности;
- системы управления взаимодействием с клиентами (CRM).

МКС СИСТЕМНАЯ ИНТЕГРАЦИЯ



Тел. (044) 230 0482 www.mks.ua partner@mks.ua

Харьков: тел. (057) 714 1014; Киев: тел.: (044) 468 1965;
 Днепропетровск: тел. (056) 790 1092; Запорожье: тел. (061) 236 7193;
 Донецк: тел. (062) 381 3142; Полтава: тел. (0532) 50 9888



Запрошує на:

Другу спеціалізовану конференцію „День 9-ки”:

**Побудова та експлуатація
відмовостійких ІТ-систем
з рівнем надійності 99,999%**

Додаткова інформація
(044) 494-40-80

Реєстрація
учасників на
www.ustar.ua

За участі:



Ключ к...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 31

предприятиям, позволяет автоматизировать холдинги и корпорации.

Система "Хит" уже внедрена в ряде известных компаний. Она работает в киевском торговом центре "Апельсин", "Караван" в г. Харьков, в кременчугском предприятии быстрого питания "Бургерок", киевском магазине "Дары моря" и др.

Владимир Михайлов, технический директор корпорации "Информационные технологии"

Наша компания специализируется в области разработки и внедрения систем управления для промышленных предприятий. Нашим флагманским продуктом является ERP-система "IT-Предприятие". Эта система используется для автоматизации разных служб и подразделений промышленных предприятий, в том числе технической подготовки производства, управления производством, логистики, управления персоналом, бюджетирования и контроллинга, анализа деятельности, бухгалтерского и налогового учета, администрирования и др. Мы отмечаем повышенный интерес заказчиков к управленческим задачам — исключительно учетные системы для крупных клиентов уже неактуальны.

ERP-система "IT-Предприятие" построена на современной трехуровневой архитектуре с распределением обработки между тонким клиентом, сервером приложений и сервером базы данных. Поддерживается работа с двумя наиболее распространенными СУБД: Microsoft SQL Server 2005 и Oracle 10g. В системе реализованы модули управления производством по стан-

дартам MRPII, MES, APS, управления техническим обслуживанием и ремонтом оборудования, управления качеством. Система интегрирована с CAD-приложениями такими как "Компас", "Pro/Engineer", "SolidWorks", "T-Flex", "Search" и др.

В основном, "IT-Предприятие" используется в компаниях промышленного сектора, в холдинговых промышленных структурах. Система внедрена на ряде крупнейших предприятий Украины, входящих в первую сотню рейтинга ТОП-100. Из масштабных проектов хотелось бы отметить "Зоря"-Машпроект", Николапольский завод бесшовных труб, Харьковский тракторный завод, Полтавский ГОК, Нижнеднепровский трубопрокатный завод, Черкасский "АЗОТ", белоцерковская "Росава" и т.д. Типичный заказчик системы "IT-Предприятие" — промышленное предприятие с сотнями компьютеров, сотнями пользователей и распределенной по предприятию сетью.



Владимир Михайлов

Система полностью открыта, имеет украинско-, русско- и

англоязычный интерфейсы. Заказчикам мы предоставляем инструментальные средства развития системы, куда входят конструкторы интерфейсов, форм, отчетов, средства работы с базами данных. Пользователи могут добавлять свои поля, таблицы, связывать их, устанавливать необходимые процедуры. Используя эти инструменты, ИТ-отделы предприятий получают возможность развивать систему самостоятельно. Мы проводим обучение ИТ-служб компаний, предлагаем несколько программ сопровождения для пользователей, которые уже запустили и эксплуатируют систему. В частности, наша компания производит консультирование, работает горячая линия, онлайн-поддержка. ■

Совершенствование...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 17

PCWeek/UE: Продвижение стандарта SAS и переход к 2.5-дюймовому форм-фактору подразумевает сотрудничество производителей жестких дисков, серверных корпусов, хост-адаптеров и других компонентов. Каким образом Seagate взаимодействует со смежными компаниями на рынке?

Л. Р.: Я думаю, что успехи в бизнесе Seagate в последние годы достигнуты в том числе и благодаря тесному сотрудничеству с нашими инфраструктурными партнерами. У Seagate существуют лаборатории по сотрудничеству с партнерами, ведется постоянное взаимодействие с производителям логики для хост-адаптеров, разработчиками корпусов и поставщиками готовых систем. Мы работаем с крупными компаниями, системными интеграторами и поставщиками решений, участвуем в разработке и тестировании устройств, использующих наши диски.

PCWeek/UE: В устройствах, предназначенных для какого рыночного сегмента, используются наиболее передовые технологии?

Л. Р.: Два года назад я бы дал однозначный ответ — в накопителях, предназначенных для корпоративных систем. Однако сейчас ситуация меняется — мы приближаемся к "точке перегиба", когда усилия компаний, измеряемые, в том числе и количеством внедряемых технических инноваций, все больше смещаются в сторону потребительской электроники. Это вызвано увеличением

доли и объемов продаваемых потребительских устройств и приложениями для них. Вопрос заключается не в технологиях как таковых, а в том, чтобы добиться удачного сочетания накопителей и приложений, подобрать диски в соответствии с требованиями и моделями использования потребительских устройств.

PCWeek/UE: После перехода к технологии перпендикулярной записи, какие технологические инновации ожидаются в скором будущем?

Л. Р.: Сегодня мы находимся лишь в начальной фазе перехода к технологии перпендикулярной записи. Жизненный цикл этой технологии будет довольно длительным. Разработчики уже сегодня стараются заглянуть за горизонт, ведут поиск более совершенных технологий записи.

Рано или поздно суперпарамагнитный эффект сделает невозможным увеличение плотности записи — это фундаментальное ограничение. Повышение плотности приведет к тому, что физический размер магнитных битов уменьшится до такой степени, что они станут нестабильными. Однако существование технологии, применение которых "поверх" перпендикулярной записи позволит продвинуться дальше. Речь идет, например, о записи с применением нагрева (Heat Assisted Magnetic Recording, HAMR). Детали



Лиам Рейнфорд: "Seagate является вертикально интегрированной компанией, которая самостоятельно выпускает пластины, магнитные головки, двигатели и печатные платы"

этой технологии уже известны, опубликованы спецификации — кстати, многие исследования на эту тему были проведены в лабораториях Seagate, в частности в центре разработки в Питсбурге. Эта технология будет применяться "поверх" перпендикулярной записи и позволит еще больше продлить ее жизненный цикл. ■

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА

Компании, чей бизнес строится на постоянном общении с клиентами, ищут решения в области CRM-систем. **Антон Витязь, руководитель отдела CRM, ОАО "Банкомсвязь", делится мнением относительно сложившейся ситуации на рынке CRM-систем, анализирует причины и результаты взаимного проникновения решений из разных сфер автоматизации.**

Буквально несколько лет назад автоматизация предприятий в Украине ограничивалась разнородными учетными системами и специализированными решениями для управления проектами и бюджетированием. Это позволяло решить, в первую очередь, задачи учета, производственного планирования, управления логистикой и т.п. Несмотря на широкий спектр управленческих инструментов, основной акцент делался на учете и контроле — при этом вне поля этих информационных систем оставалась работа менеджеров с клиентами, поставщиками, маркетинговая деятельность, сервисные услуги.

В последние годы Украина переживает бурный рост и становление рынка CRM-систем — на рынок вышли ряд отечественных продуктов, были представлены отдельные российские и западные системы. Лидерство на рынке закрепили за собой в большей мере именно отечественные компании — по нашим оценкам вслед за украинскими лидерами следуют российские разработчики, в то время как западные бренды представлены совсем скромно. В итоге, украинские поставщики CRM-решений не просто прочно закрепились в нашей стране, но и активно борются за российский и международный рынки.

Анализируя тенденции на рынке автоматизации, нельзя не отметить, что CRM-

системы за последние несколько лет выросли из простых программ для управления контактами в продукты с широкой функциональностью. Благодаря CRM мы сегодня фактически можем наблюдать становление нового слоя информационных систем оперативного управления.

Еще недавно существовало достаточно четкое разделение между ERP и CRM в работе менеджера. Простые учетные системы и системы класса ERP в основном обеспечивали функции учета и планирования производства — основной акцент делался на фиксировании факта работы бизнеса. В свою очередь, CRM-системы автоматизировали управление контактами, возможностями продаж. Постепенно функционал CRM-систем вырос — сегодня они обеспечивают уже не просто базовые функции по управлению взаимоотношениями с клиентом, а полное покрытие потребностей оперативного менеджмента.

Привычный функционал CRM-систем сегодня представлен не только управлением отношениями, контактами, продажами и закупками, но и модулями по управлению сервисным обслуживанием, качеством, организации работы (задачи, проекты, календарь), управлению базой знаний. Решения CRM поддерживают интеграцию с Call Center, электронной почтой, обладают расширенными возможностями по подготовке документов к печати. CRM сегодня — это связующее звено между системами ERP, документооборота и управления проектами.

Отчетливо прослеживается тенденция "перетока" части функций из ERP в CRM. В CRM-системах сформировался полный цикл управления коммерцией — от интереса до продажи, мотивации сотрудников, учета оперативных затрат, базовой функциональности контроля по-

ставок и управления складскими операциями (наличие товара на складе, резервирование). Заказчики хотят видеть эти функции в CRM-системе при плотной интеграции с учетной системой. Подобные потребности клиентов и соответствующее развитие CRM-систем создает определенный фон конкурентного напряжения между производителями ERP- и CRM-систем.

Можно с уверенностью утверждать, что и в дальнейшем ERP будет конкурировать с CRM и наоборот. В ERP появляются функции CRM — это ответ на запросы пользователей. С другой стороны, появление в компании CRM часто приостанавливает развитие учетной системы (как правило, это ранние версии 1С с массой "самописного" кода). А для тех компаний, в которых используется современная ERP, внедрение CRM-системы становится менее актуальным.

Компаниям требуется не только порядок в коммерческих отношениях, но и в операциях, а это невозможно без определения процессов и управления потоком документов. Например, банковский бизнес во многом построен на документах. Поэтому в банках производители CRM-систем делают акцент на комбинации функций документооборота и построения отношений. Производители систем документооборота поступают аналогичным образом — они обращают внимание на функции CRM, реализованные в их системах. Однако по прикладным функциональным возможностям, которые являются крайне критичными для клиентов, системы документооборота значительно отстают от CRM и ERP.

Таким образом, CRM-системы вступают в прямую конкуренцию с решениями для документооборота. В этом сегменте конкуренция только начинается, особенно ярко она проявится, по нашим прогнозам, в следующем году. В большинстве CRM-систем развивается функцио-

нальность документооборота — появилось понятие документа, утверждения документа, управления маршрутами документов.

Рассматривая состояние конкуренции на рынке CRM-систем, можно резюмировать наличие явно прослеживающейся взаимной конкуренции между CRM, ERP и системами документооборота. Вследствие взаимного проникновения функций и конкуренции, на рынке произойдут поглощения, начнется процесс укрепления компаний. Собственно, этот процесс мы уже наблюдаем.

Начинает формироваться еще один сегмент — стратегического управления. Ключевыми технологиями для решения задач стратегического управления являются инструменты для управления бизнесом на основе системы сбалансированных показателей. Для этого, как правило, требуется формализация бизнес-процессов и интеграция информации из ERP- и CRM-систем.

Небольшой спрос на такие системы на Украине уже есть. Пока такими системами интересуются в основном энтузиасты. В отдельных случаях в виде эксперимента система стратегического управления бизнесом строится вручную в Excel. Конечно, это неприемлемый подход — заказчики, планирующие внедрение системы сбалансированных показателей, спрашивают у разработчиков об автоматизированных решениях. В следующем году спрос на такие системы увеличится, а пик ожидается не ранее, чем через 2-3 года. Производители CRM- и ERP-систем начинают работу над соответствующими модулями. Очевидно, что на рынок придут и зарубежные производители со своими решениями.

В заключение хочу отметить, что в Украине существует огромный спрос и потенциал роста на решения документооборота. Пожалуй, спрос сегодня превышает возможности всех поставщиков решений вместе взятых.



Антон Витязь