

Как выбрать систему автоматизации и сколько она на самом деле стоит?

В наше время автоматизация работы практически любого бизнеса превратилась из роскоши, доступной только большим корпорациям, в насущную необходимость. Касаются это и ритейла оптики - даже отдельные небольшие оптические салоны уже не рассматривают вариант работы "на бумажках" всерьез.

Однако, внедрение системы автоматизации - дело не простое, и далеко не всегда заканчивается благополучно.

В этой статье мы рассмотрим аспекты, на которые нужно обратить внимание, чтобы успешно автоматизировать свой бизнес.

Имеющиеся на рынке решения предоставляют три альтернативы для автоматизации:

1. Разработка системы автоматизации "под себя" на базе типового решения 1С
 2. Покупка готового решения "из коробки"
 3. Приобретение подписки на сервис, работающий по модели SaaS (Программное обеспечение как услуга)
- Рассмотрим подробнее эти варианты, а также их плюсы и минусы.

Разработка решения на базе 1С

Плюс этого подхода в том, что решение будет адаптировано под ваши бизнес-процессы.

Минусов, однако, значительно больше:

Во-первых, адаптация стандартной конфигурации часто требует значительно больше времени и денег, чем планировалось изначально.

Во-вторых, как правило, всю работу по сбору требований, написанию конфигурации, тестированию и поддержке выполняет один программист, который работает в компании не на полную ставку, что негативно влияет на качество решения.

В-третьих, если разработчик решения становится недоступен по какой-либо причине, поддержка существующего решения оказывается очень сложной задачей.

Этот вариант стоит рассматривать, если вы готовы содержать свой IT-отдел с разработчиками, которые будут постоянно совершенствовать систему, заниматься ее поддержкой и развитием.

Покупка готового решения

В этом случае просто приобретается готовое решение, закупается и настраивается все оборудование (сервер и клиентские компьютеры) и компания начинает работать в новой системе.

Плюсы данного варианта в том, что систему не нужно писать с нуля. Не требуется содержать группу разработчиков, согласовывать ТЗ и ждать месяцы, а то и годы до того момента, как решение приобретет вид достаточно законченный для того, чтобы его можно было начать использовать.

Плюсом также является наличие поддержки от компании-разработчика.

Минусы этого варианта в том, что практически невоз-

можно подобрать решение, которое подойдет вам на 100%, то есть такое, в котором будет все, что вам требуется и не будет ничего лишнего.

Кроме того, к минусам некоторых решений можно отнести требования к наличию дорогостоящего оборудования и стороннего программного обеспечения, такого как серверная версия операционной системы или система управления базами данных.

Готовые SaaS решения

Эти решения предоставляются по модели "программное обеспечение как услуга". В качестве примеров SaaS-решений можно привести современные почтовые сервисы, социальные сети, Google документы и другие. В последнее время, такая модель предоставления программного обеспечения используется и в системах автоматизации бизнеса.

Основные плюсы такого решения:

- Отсутствует единовременная плата за лицензию, вместо этого взимается ежемесячная абонентская плата. Это позволяет сократить затраты на внедрение системы и снизить риск финансовых потерь в случае провала внедрения
 - Не требуется закупать и обслуживать дорогостоящее серверное оборудование
 - Поскольку сервер находится на стороне компании, предоставившей систему, техническое обслуживание и обновление программного обеспечения может оперативно производиться специалистами этой компании. Это также позволяет компании-клиенту не держать свой штат IT-специалистов
 - Сервера располагаются в профессиональных вычислительных центрах, что значительно увеличивает надежность системы
- Минусом является требование постоянного соединения с интернетом.

Что следует учесть при выборе системы?

После того, как вы определились с типом системы и подобрали несколько доступных на рынке вариантов, нужно оценить каждый из них. Поскольку бизнес-процессы у разных компаний могут существенно отличаться, сложно дать общие рекомендации по оценке функциональности систем. Однако есть общие факторы, на которые следует обратить внимание.

Оборудование

Необходимое оборудование можно разделить на две категории: клиентское (рабочие компьютеры сотрудников, сканеры штрихкодов и т.д.) и серверное (сервер, системы хранения и резервного копирования и так далее). У разных систем могут быть совершенно разные требования к оборудованию, соответственно, и стоимость необходимого оборудования может очень сильно варьироваться.

Помимо стоимости самого оборудования, нужно также

учитывать стоимость его содержания. Для сервера могут потребоваться определенные условия по электропитанию, вентиляции, влажности в помещении. Оборудование может давать сбои, поэтому нужно, чтобы под рукой всегда были специалисты, способные его обслуживать. В случае с SaaS решениями большая часть проблем с оборудованием снимается, однако, нужно учитывать уровень используемых компаниями-разработчиками вычислительных центров и условия договора, связанные с максимально допустимыми простоями системы в связи со сбоями оборудования.

Лицензии на программное обеспечение

Помимо стоимости лицензии на саму систему (в случае SaaS - стоимости ежемесячной подписки), нужно также учитывать стоимость дополнительного ПО, которое необходимо для работы системы.

Для серверной части системы часто необходимы дорогостоящие продукты, такие как серверная операционная система или система управления базами данных. Нужно обязательно уточнить в компании-разработчике, какое ПО дополнительно придется закупать для работы, поскольку стоимость лицензий на такое ПО может многократно превосходить стоимость лицензии на саму систему автоматизации.

С клиентским программным обеспечением проблема стоит не так остро, поскольку лицензии на него, как правило, не столь дороги. Однако, если система может работать на бесплатном ПО (например под управлением Linux, а не Windows), это также можно записать в ее плюсы.

Поддержка системы

Немаловажным моментом, особенно для регионов, является техническая поддержка системы. Необходимо уточнить, оказывается ли поддержка по телефону/скайпу и в какие часы, возможен ли выезд специалиста или удаленное подключение из офиса компании-разработчика к вашему серверу. Выпускает ли компания обновления продукта, насколько часто, и насколько сложен процесс обновления версии.

В решениях, работающих по модели SaaS, техническая поддержка и обновления системы входят в стоимость ежемесячной подписки. Для «коробочных» решений лучше заранее выяснить все подробности о стоимости обновлений и техподдержки.

Масштабируемость

Если количество магазинов в вашей сети увеличилось, выдержит ли система такую нагрузку, нужно ли будет менять оборудование?

Как правило, в SaaS системах, этот вопрос не стоит, они масштабируются легко, а для систем, работающих на вашем сервере, этот вопрос важен. Нужно либо приобретать оборудование "с запасом" по мощности, либо быть готовыми к тому, что придется покупать новое оборудование, при подключении очередного магазина.

Надежность хранения данных

Для решений на вашем сервере, нужно обязательно продумать схему резервного копирования, желательно на хранилище, находящееся в другом здании. Также нужно обеспечить безопасность сервера и иметь схему действий на случай его утери, например, по причине пожара, протечки воды, конфискации, кражи и т.п.

Для SaaS решений нужно удостовериться в том, что компания-разработчик делает резервные копии и готова их предоставлять по вашему требованию, а также в надеж-

ности используемых ей вычислительных центров.

Удобство использования и обучение сотрудников

Чтобы успешно внедрить систему необходимо обучить сотрудников с ней работать. Нужно понимать, какие материалы предоставляет компания-разработчик для обучения. Также, сложность обучения очень сильно зависит от простоты интерфейса и удобства использования решения. Чем проще вам и вашим сотрудникам разобраться в интерфейсе системы, тем меньше времени, сил, денег и нервов вы потратите на обучение.

Так сколько же реально стоит система автоматизации?

Когда вы слышите цену системы, которую вам называет компания-разработчик, постарайтесь понять, что именно входит в эту цену.

Стоимость внедрения системы, как правило, сильно отличается от стоимости лицензии на нее. Фактически, совокупная стоимость владения складывается из следующих компонент:

Для решений на базе вашего сервера

- Стоимость серверного оборудования (сервер, каналы связи, системы резервного копирования)
 - Лицензии на серверное программное обеспечение (например, лицензии на Microsoft SQL-сервер, или серверную версию Windows)
 - Поддержка серверного оборудования и ПО (обслуживание всего серверного оборудования)
 - Стоимость клиентского оборудования (рабочие компьютеры сотрудников, принтеры, сканеры штрихкодов и т.д.)
 - Лицензии на клиентское ПО (лицензии на Windows на рабочих компьютерах, если для работы системы требуется именно Windows)
 - Поддержка клиентского оборудования и ПО (обслуживание компьютеров, принтеров и т.п.)
 - Лицензия на систему (единовременный платеж компании-разработчику за систему автоматизации)
 - Поддержка работы системы (трудоустройство на обновление системы, ее настройку и т.п.)
 - Техническая поддержка от компании-производителя (обычно предоставляется за ежегодную плату)
 - Обучение
- ### Для SaaS решений
- Стоимость клиентского оборудования
 - Лицензии на клиентское ПО
 - Поддержка клиентского оборудования и ПО
 - Ежемесячный платеж за доступ к сервису

Заключение

В одной статье невозможно охватить все вопросы и тонкости, которые возникают при внедрении системы автоматизации. Однако, теперь вы знаете, какие вопросы нужно задать компании-разработчику, чтобы понять, насколько система подходит под ваши требования, и оценить реальную стоимость владения системой.

Харламов Михаил, Хургин Михаил
Компания "ИТигрис", www.itigris.ru

ООО «ИТигрис»
Телефон: 8(812) 915-45-16
e-mail: info@itigris.ru
www.itigris.ru