

# Сопровождение корпоративной информационной системы на примере 1С:ERP



**Ольга Карпова**

Руководитель направления корпоративного сопровождения ГК "СофтБаланс"

[karpova@softbalance.ru](mailto:karpova@softbalance.ru)  
[sb-vnedr.ru](mailto:sb-vnedr.ru)

**Какие задачи могут быть решены в рамках проекта сопровождения?**

# Решаемые задачи

- Сопровождение внедренной системы: решение локальных задач;
- Аудит автоматизированных бизнес-процессов, технический аудит (комплексная диагностика «болевых зон»);
- Внедрение системы по методике Scrum



# Сравнение форматов проекта сопровождения

	Сопровождение внедренной системы	Методологический и технический аудит	Внедрение системы по Scrum
Когда актуально?	У вас <b>доработанная система 1С</b> и <b>требуется постоянная поддержка</b> : консультации, обновления, аналитика, новые доработки под бизнес-процессы и т.д.	У вас есть <b>сомнения в корректности работы</b> системы или в методологии ведения учета (некорректный финансовый результат, постоянные ошибки при расчете себестоимости, ИС работает медленно и/или нестабильно и т.д.)	<b>Нужна автоматизация</b> или переход с морально устаревшей системы на актуальную конфигурацию. Готовы отдать предпочтение гибким процессам внедрения взамен фиксированному бюджету и жёсткому плану-графику.
Бюджет проекта	<b>В зависимости от потребностей</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>Оплата по факту оказания услуг (бюджет неизвестен)</li> <li>Абонементное сопровождение (бюджет известен)</li> </ul>	<b>Известен</b> Производится предварительная оценка в зависимости от запроса	<b>Неизвестен</b> Бюджет зависит от «аппетита» Заказчика
Отчетность по проекту	Ежемесячная	Не предполагается	Период отчетности зависит от потребностей Заказчика
Документация по результату работ	По требованию Заказчика	Предоставляется итоговый документ по результату проведенного аудита с подробными рекомендациями по устранению проблемы	По требованию Заказчика
Результат работ	Позадачный	Экспертное заключение и рекомендации	Внедренная системы

# Как выбрать исполнителя на сопровождение?

# Как выбрать исполнителя на проект сопровождения системы

- Анализ опыта, компетенций и отзывов о сотрудничестве
- Запросите информацию с возможностью включения в КП:
  - Описание организации проекта.
  - Состав проектной команды.
  - Резюме привлекаемых специалистов, в том числе Руководителя проекта/Координатора проекта.
  - Ставку часа/ стоимость абонентного сопровождения.
  - Шаблоны проектной документации (Договор, NDA, SLA).
- Обратите внимание на возможность безболезненно отказаться от исполнения Договора, если сотрудничество не сложится.



# Сопровождение нетиповой системы на примере 1С:ERP

# Информация о Заказчике:

- Основной вид деятельности - производство мебели
- Внедренная система – 1С:ERP Управление предприятием
- Контур сопровождения – управленческий учет, производственный учет, оперативный учёт, ЗУП
- Причина смены исполнителя: недостаточно специалистов для решения текущих задач
- Озвученные задачи:
  - Некорректный расчет себестоимости;
  - Повышение производительности системы;
  - Повышение качества использования ИС 1С:ЗУП;
  - Качественное сопровождение текущих ИС.





# Требования и ожидания Заказчика

Требование к уровню услуг	Ожидания Заказчика
Бесперебойная работа текущей системы	Система доступна для работы в любой момент времени
Оперативные и корректные обновления	Актуальный и рабочий функционал в ожидаемый срок
Решение «наболевших» проблем	Выявление и исправление методологических, технических разрывов.
Развитие системы с сохранением ее целостности	Новые доработки не «ломают» предыдущие. Задача оценивается комплексно, прорабатывается влияние доработок на систему в целом.
Оптимальная стоимость сопровождения	Точное понимание ценообразования. Оптимальное соотношение «цена-качество».
Оперативное решение вопросов	Фиксированные сроки реакции, оперативное подключение специалистов по срочным вопросам. Прозрачные процессы.
Возможность решения любой задачи в режиме «единого окна»	Одно контактное лицо, координирующее проект

# Требования и ожидания Заказчика

Требование к уровню услуг	Ожидания Заказчика
Комплексный подход	У исполнителя есть все необходимые специалисты для исполнения проекта.
Сохранение истории изменений	Любые изменения в проектной команде не влияют на качество решения вопросов
Квалифицированная проектная команда	Высокое качество оказываемых услуг

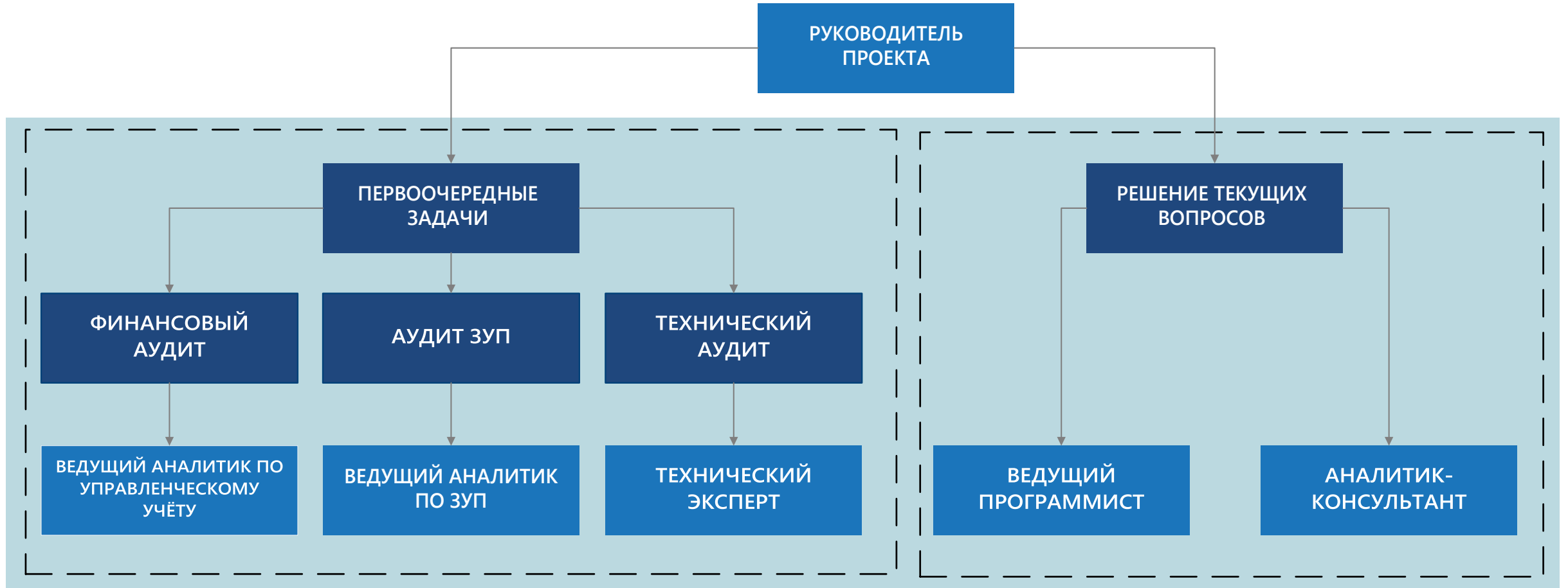
# Ожидания Заказчика и организация работ

Ожидания Заказчика	Организация работ ГК "СофтБаланс"
Система доступна для работы в любой момент времени	Выполнение согласованных регламентных операций Оперативное устранение сбоев в работе системы
Актуальный и рабочий функционал в ожидаемый срок	Информирование Заказчика о вышедших обновлениях. Предварительное обновление тестовой базы с тестированием по индивидуальному чек-листу.
Выявление и исправление существующих методологических, технических разрывов. Задача оценивается комплексно, прорабатывается влияние доработок на систему в целом.	Комплексный анализ системы, бизнес-процессов, взаимосвязей. Ориентация на сохранение типового функционала. Возможность привлечения экспертов (бизнес-архитектор, технический архитектор) в случае необходимости.
Точное понимание ценообразования. Оптимальное соотношение «цена-качество».	Позадачная, подробная оценка. Ставка часа зависит от кол-ва трудозатрат в месяц. Возможность работы по абонентному сопровождению.

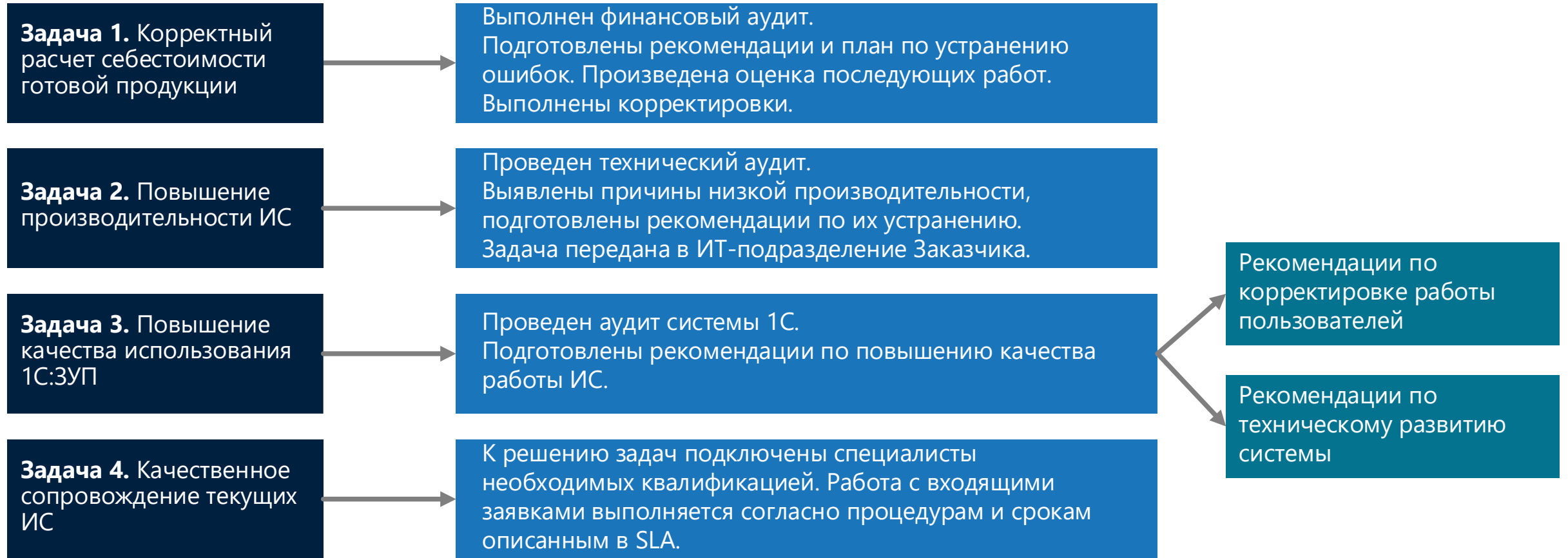
# Ожидания Заказчика и организация работ

Ожидания Заказчика	Организация работ ГК "СофтБаланс"
Прозрачные процессы по проекту	Работа по согласованному SLA
Одно контактное лицо координирующее проект	Назначение РП и ответственного специалиста. Работа через базу обращений.
У вендора есть все необходимые специалисты для исполнения проекта.	Обширный штат высококвалифицированных специалистов 1С, так и смежных направлений (торговое оборудование, разработка сайтов, аренда серверов и т.д.).
Любые изменения в проектной команде не влияют на качество решения вопросов	Работа в единой базе обращений, позволяет сохранить всю историю изменений.

# Организация работ на проекте сопровождения



# Текущий результат проекта сопровождения



## Подведем итог

- Формат проекта сопровождения зависит от потребностей Заказчика: ими могут быть и решение локальных задач, и аудит, и внедрение по методологии Scrum.
- Перед принятием решения о выборе Исполнителя необходимо обращать внимание не только на стоимость, но и на подход к ведению проекта в целом.
- Надежный партнёр помнит, что **клиент хочет, чтобы к нему относились хорошо – всегда**, и готов обеспечить индивидуальный подход, опираясь на ожидания Заказчика.



**Спасибо  
за внимание!**

**[sb-vnedr.ru](http://sb-vnedr.ru)**

**Ольга Карпова**

Руководитель направления  
корпоративного  
сопровождения ГК  
«СофтБаланс»

[karpova@softbalance.ru](mailto:karpova@softbalance.ru)  
[sb-vnedr.ru](http://sb-vnedr.ru)