

Корада

КОНСАЛТИНГ



КАК МЫ ПРИДУМЫВАЕМ НОВЫЕ ПРОДУКТЫ

Какое-то время назад мы поняли, что нужно постоянно, системно, делать попытки запуска продуктов. Пусть 4 из 5 «не взлетят», но...

СТРАНИЦА 18

ЖЕСТОКАЯ ПРАВДА О БИЗНЕС- ПРОЦЕССАХ

В компании всегда есть бизнес-процессы, и они функционируют. Вне зависимости...

СТРАНИЦА 26

ЕППА - ЕДИНСТВЕННО ПРАВИЛЬНЫЙ ПОДХОД К АВТОМАТИЗАЦИИ

Совместные проекты практики управленческого консалтинга и 1С

СТРАНИЦА 22





Бояршинов Алексей

Генеральный директор

Вы держите в руках журнал Корады. Мы занимаемся автоматизацией учета и управления бизнесом с 2011 года, помогаем предпринимателям и руководителям делать их компании более эффективными, быстрыми, устойчивыми. Мы многое умеем, накопили большой и интересный опыт, захотелось рассказать об этом.

Кто вы, читатель, открывший журнал?

- *Может быть вы наш потенциальный клиент и пробегаетесь по этим строчкам глазами, сидя в переговорке?*
- *Или мы уже работаем с вами и встретились чтобы обсудить новый проект или направление деятельности?*
- *А может вы наш партнер и предоставляете смежные услуги?*
- *Или вы руководитель проекта нашего генерального подрядчика?*
- *А может вы пришли на собеседование и, возможно, скоро станете частью Корады?*

Совершенно точно, вы хороший человек, который оказался у нас в гостях или позвал в гости Кораду – технический специалист, представитель бизнеса, бухгалтер... Кто бы вы ни были, я рад нашему виртуальному знакомству. Сразу предупрежу, поскольку скучные корпоративные брошюры мы не любим, журнал у нас получился легким, надеюсь веселым, и не только о нас, но и о бизнесе в целом, жизни, менеджменте. И конечно с нами зеленый осьминог.

Кто же я, и откуда взялась Корада?

Мне всегда хотелось идеальной работы, на которой можно было бы приносить пользу разным бизнесам и при этом работать в радость. Что такое для меня «работать в радость»? Заниматься интересным делом, конечно, и чтобы постоянно были сложные задачи (но решаемые). Чувствовать движение, и иметь возможность влиять на что-то. Видеть результат своего труда.

Я работал в разных местах, мне всегда чего-то не хватало. Или интересных задач, или возможностей влиять на что-то, или свободы. Свободы работать в любое время дня и ночи.

В конце концов, я придумал и создал компанию Корада, а теперь работаю в ней генеральным директором. Мне постоянно мало достигнутого, у меня множество планов, идей и направлений для роста. В сутках слишком мало времени, чтобы реализовать всё, и еще мне всегда не хватает людей и я постоянно их ищу. Главный ресурс интеллектуального бизнеса – это, конечно, команда.

Я занимаюсь стратегией компании, ее планами и развитием, а также выступаю в роли «играющего тренера» в крупных проектах.

Я веду блог, если постараться, можно дойти до самого начала – до момента, как я придумывал название компании «Корада» и думал чем заниматься:

Я в ЖЖ: cybrat.livejournal.com

Я в фейсбук: facebook.com/bojarshinov

С самого начала мы концентрировались на клиенте – его потребностях, задачах, и решениях которые ему нужны. Исходя из этого и складывалась структура компании. Она постоянно менялась и продолжает меняться и сейчас. Появляются новые направления, перестраиваются существующие, мы растем и развиваем новые практики. Все это мы делаем, чтобы проекты были успешнее, а заказчик мог получить больше пользы от работы с нами.

РАЗВИТИЕ И ПОДДЕРЖКА БИЗНЕСА КЛИЕНТА

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ КОНСАЛТИНГ

Бизнес-обследование

Выработка концепции решений

Реализация проекта изменений

ПРОЕКТНЫЙ ОФИС

Заказная разработка на 1С

Внедрение типовых 1С-систем

Внедрение и нетиповых 1С-систем

Комплексные корпоративные проекты

ОТДЕЛ ВЕБ-РАЗРАБОТКИ И ИНТЕРНЕТ- МАРКЕТИНГА

Разработка сайтов на 1С-Bitrix

Дизайн сайта

Фирменный стиль

ОТДЕЛ МЕТОДОЛОГИИ И УЧЕТА

Техническая поддержка 1С

Аудит и методология ведения учета

Бухгалтерский консалтинг

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ КОНСАЛТИНГ помогает ответить на вопросы собственника и менеджмента – куда идет компания, зачем, и правильное ли это направление. В больших комплексных проектах невозможно начать без бизнес-обследования: описания бизнес-процессов, функций, ролей. Без понимания бизнеса (а зачастую и его перестроения и организации), успех автоматизации будет под вопросом. Руководит практикой управленческого консалтинга – ведущий специалист, консультант, наш управленческий гуру.

ПРОЕКТНЫЙ ОФИС – это люди, технологии и методики. Эти три компонента, смешанные (но не взболтанные), позволяют осуществлять проекты разработки и запуска учетных систем в компаниях различного масштаба. Мы делаем сложную разработку, запускаем типовые 1С решения, и делаем корпоративные проекты большого масштаба и сложности. Разбираем чужой код, переносим данные, делаем интеграции, настраиваем что угодно, обучаем людей, запускаем системы с сотнями рабочих мест. РПО (руководитель проектного офиса) – ответственная позиция, так как отвечает за весь продакшн блок.

ОТДЕЛ ВЕБ-РАЗРАБОТКИ И ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГА – молодое и сверх-динамичное направление. Здесь делаются сайты любой сложности, разрабатываются дизайны и фирменные стили, логотипы и бренд-буки. Невозможно делать сайт не думая о том, как он будет продаваться, поэтому интернет-маркетологи работают в этом же блоке и отвечают за сайт Корады и сайты наших клиентов. Руководитель ОВРИИМ – постоянно отслеживает технологии продвижения и маркетинга, одинаково хорошо понимает и договаривается с дизайнерами, программистами, верстальщиками и клиентами. В тренде, на хайпе, с мемчиками под рукой.

ОТДЕЛ МЕТОДОЛОГИИ И УЧЕТА – это методологи с разными специализациями, консультанты по типовым продуктам 1С, менеджеры техподдержки. Это люди, которые отвечают за то чтобы 1С у клиента работала как часы. В этот отдел попадают самые разные пользовательские задачи, от «потерявшихся кнопок», до разработки новых учетных схем, оказания компетентной поддержки главному бухгалтеру, аудитов различных учетных баз и исправления последствий некорректной работы. Так же мы ведем отдельные участки учета клиентов на аутсорсинге. Главный методолог постоянно отслеживает изменения в законодательстве и 1С конфигурациях, практикующий бухгалтер.

СОДЕРЖАНИЕ

О КОМПАНИИ

06 КОМАНДА

Команда специалистов, которые каждое утро просыпаются чтобы развивать бизнес наших клиентов.

08 КУДА ИДЕТ «КОРАДА»

С чего мы начинали, какой опыт приобрели, куда стремимся и где будем через 10 лет.

10 ЦЕННОСТИ

Чтобы эти они были ясны, мы постарались их осознать и изложить. Это было непросто...

13 ПОДХОД К РАБОТЕ

Для нас чрезвычайно важно работать так, чтобы клиент достигал благодаря нам своих целей.

14 МОЛОДЫМ ВЕЗДЕ У НАС

Наш очередной "заход" на набор людей, как он начинался, и что из этого получилось.

16 ЗАВОД И ЛАБОРАТОРИЯ

Размышляем на тему разделения всех активностей компании на два направления.

18 КАК МЫ ПРИДУМЫВАЕМ НОВЫЕ ПРОДУКТЫ

Какое-то время назад мы поняли, что нужно постоянно, системно, делать попытки запуска продуктов.



» стр.13

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ КОНСАЛТИНГ



» стр.26

22 ЕППА - ЕДИНСТВЕННО ПРАВИЛЬНЫЙ ПОДХОД К АВТОМАТИЗАЦИИ

Совместные проекты практики управленческого консалтинга и 1С.

26 ЖЕСТОКАЯ ПРАВДА О БИЗНЕС-ПРОЦЕССАХ

В компании всегда есть бизнес-процессы, и они функционируют. Вне зависимости от того...

29 НЕ ЗАРАБОТАТЬ, А ВЫРАСТИ. ОСОБЕННОСТИ «ДОГОНЯЮЩЕГО ГРАФИКА»

"- А сколько денег мне принесет реализация вашего проекта?..."

33 ЕППА-НЕ ПАНАЦЕЯ

Мы уверены, что большое внедрение ИТ для учета и управления бизнесом, невозможно без погружения в бизнес заказчика и организационных изменений.

36 КЕЙС

КОНСАЛТИНГ, ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР

ГОСТЬ НОМЕРА

ЕЛЕНА ОРЛИНА

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
PROSELLER

99 НЕВЫНОСИМАЯ ТЯЖЕСТЬ ОБУЧЕНИЯ ПРОДУКТУ

У вас непростой продукт? Приходится вылавливать опытных продавцов из отрасли или месяцами учить людей без опыта?

ПРОЕКТНЫЙ ОФИС

38 ПРОЕКТНАЯ РАЗРАБОТКА НА ПЛАТФОРМЕ 1С

Мы используем два подхода к разработке: классический водопад (с план-графиком и MSProject), и модный сейчас Agile (который мы используем уже 3 года).

44 ЧТО ТАКОЕ ВНЕДРЕНИЕ 1С

Внедрение - это работа не с программным обеспечением. Это работа с людьми.

50 ПОЧЕМУ 1С ИЗ КОРОБКИ НЕ ВЗЛЕТИТ

Мы не будем сгущать краски и нагонять ужас. Вероятность, что у вас все получится – есть! Небольшая, но есть. Очень небольшая...

55 ТРУДНОСТИ ПЕРЕВОДА, ПОЧЕМУ ХОРОШО НА САМОМ ДЕЛЕ ПЛОХО

Наблюдаю сейчас болезненный и мучительный процесс. Пожалуй, один из самых мучительных, которые видел

57 МАЛЕНЬКИЕ И БЫСТРЫЕ

Проще всего повысить управляемость компании с помощью автоматизации, но автоматизация, как мы знаем, это дорогое удовольствие.

61 КЕЙС

РЕКЛАМНОЕ АГЕНТСТВО ПОЛНОГО ЦИКЛА

62 КЕЙС

УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ



» стр.50

ОТДЕЛ ВЕБ РАЗРАБОТКИ И ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГА

64 РАЗРАБОТКА САЙТОВ И WEB-ПРОЕКТОВ 1С-БИТРИКС

Мы делаем как простые сайты-одностраничники, так и сложные web-проекты. Всё зависит от вашей фантазии.

72 КЕЙС

САЙТ И ФИРМЕННЫЙ СТИЛЬ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИИ

74 КЕЙС

СИСТЕМА ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ

76 КЕЙС

САЙТ ТОРГОВОГО ЦЕНТРА

ОТДЕЛ МЕТОДОЛОГИИ И УЧЕТА

77 КОМУ И ДЛЯ ЧЕГО НУЖНА ТЕХПОДДЕРЖКА НА 1С

Часто возникают самые разные задачи, связанные с настройкой 1С, ее обновлениями, и использованием.

80 ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ ПОКУПАЯ ЛИЦЕНЗИЮ 1С

Что такое лицензии 1С, какие они бывают, а каких – не бывает.

86 КАК ВЫБРАТЬ ШТАТНОГО 1С СПЕЦИАЛИСТА

Итак, ваша компания “заказала убийство” уже седьмого по счету фрилансера, в арбитражном суде слушается несколько дел с ИТ подрядчиками...

91 21 ВОПРОС, КОТОРЫЙ СТОИТ ЗАДАТЬ 1С ФРАНЧАЙЗИ

Как найти адекватного партнера, с которым можно работать долго и счастливо?

97 КЕЙС

ЕВРОПЕЙСКИЙ НЕЗАВИСИМЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

» стр.98



Бардина Стелла
РПО, РП, ГЛАВНЫЙ МЕТОДОЛОГ



Стелла руководит большими проектами, а также развивает проектную методологию и следит за ее применением. Ей подчиняются все руководители проектов и администраторы. Ее

работа опасна, трудна, круглосуточна и нервна. Тем не менее она позитивна и готова помочь в случае любой сложной проектной ситуации (особенно, если она узнала про нее своевременно). Кроме этого, Стелла практикующий бухгалтер и наш методолог, она разбирает самые сложные консультационные вопросы, придумывает схемы отражения в учете любых нетрадиционных клиентских идей.

Вячеслав Киряков
ВЕДУЩИЙ АРХИТЕКТОР 1С



Слава, наш старейший сотрудник, он с нами с самого начала. Он прошел большой путь от стажера, до архитектора. Он не просто программирует, он может сделать самые сложные, хитрые

задачи. Он любит и умеет делать задачи на стыке 1С и железа, решает вопросы производительности. Слава знает, куда посмотреть, если «1С вдруг тормозит» на сервере с сотней баз. Он контролирует качество кода и участвует в проработке архитектуры системы в большинстве проектов в компании.

Анастасия Никонова
РУКОВОДИТЕЛЬ ОТДЕЛА МЕТОДОЛОГИИ И УЧЕТА



Анастасия устала работать финансовым директором, и пришла к нам. У нас она руководит отделом методологии и учета – развивает отдел, помогает сотрудникам, окружает

заботой клиентов, и конечно выполняет сложные методологические проекты на стыке 1С, бухучета, управленческого учета.

Екатерина Царевская
БИЗНЕС-АНАЛИТИК



Катя – человек с предельно системным мышлением, опытом подготовки компании к сертификации по ISO9001, с одной стороны. С другой стороны – она отлично знает

1С рынок, продукты и услуги на этом рынке. Она выстраивает мостик между описанными процессами, ролевыми матрицами, оргструктурой, и отображением всего этого в типовых и нетиповых программных продуктах 1С.

Валерий Селецкий
РУКОВОДИТЕЛЬ ПРАКТИКИ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО
КОНСАЛТИНГА



У Валерия более 10 лет руководящего опыта в реальном секторе экономики, производство и продажи, капитальное строительство, управление крупными торгово-

промышленными холдинговыми структурами в позиции CEO, COO, CTO, Директора по развитию, 10 - летний опыт консультирования и реализации проектов "Стратегического развития" и "Организационных изменений", управления проектами развития предприятий.

Ирина Соболева
РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТОВ, ВЕДУЩИЙ ПРОГРАММИСТ



Ира наш самый ответственный и четкий человек. Она руководит проектами разработки на 1С в БОШ и Юнитал-М, сама при этом являясь очень сильным программистом. Ирина

также специалист по 1С:Документооборот и участвовала в его внедрение в БОШ. У нее на столе и в делах всегда идеальная чистота.

Елена Петренко
СПЕЦИАЛИСТ ПО ОТНОШЕНИЯМ С КЛИЕНТАМИ



Лена выполняет в нашей команде множество задач, связанных с клиентами и общением с ними. Начиная от публикаций статей, участия в форумах и мероприятиях (где потенциальные

клиенты могли бы о нас узнать), далее, ведение сделок и общение с теми клиентами, которые к нам уже обратились, и наконец сбор обратной связи по качеству работы, когда проект у клиента уже закончился. У Елены важная, ответственная и разнообразная работа.

Василий Могилко
РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТОВ, ВЕДУЩИЙ
ПРОГРАММИСТ 1С



Руководитель проектов разработки и поддержки корпоративных заказчиков на 1С, и ведущий разработчик. Работает с сетью гипермаркетов Окей. Ответственный, точный, внимательный.

Кроме того, человек хороший, хоть это и не профессия, но ценно.

КУДА ИДЕТ «КОРАДА»

О КОМПАНИИ



“У НАС ЕСТЬ СВОЙ СЕКРЕТ.

НУЖНО ПРОСТО... ХОРОШО РАБОТАТЬ”

НАЧАЛО

Компания началась с одного человека (единственного учредителя, и на данный момент генерального директора, Бояршинова А.А.). До этого Бояршинов А. работал в компании аналогичного профиля, и прошел в ней путь от программиста до генерального директора. Ушел после того, как взгляды на дальнейшее развитие компании, и свою в ней роль, разошлись с собственником.

Начатая «в чистом поле», с нуля, без клиентов и проектов, компания Корада, в первый год выросла с одного до 3х человек. Затем до 7ми. На текущей момент в двух филиалах работает более 20 сотрудников, а также 5 человек в партнерских офисах. Мы приобретаем опыт, клиентов, компетенции, пробовали новые

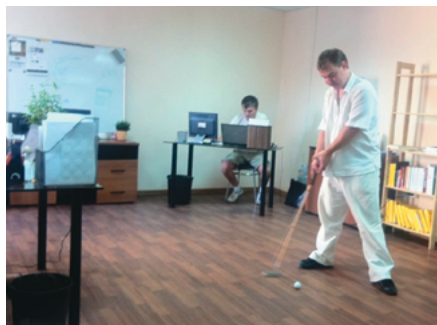
направления. Каждый год мы росли – в плохие годы на 30%, в хорошие на 100% по сравнению с прошлым годом. Иногда и ошибались, теряли клиентов, заваливали проекты, всякое бывало.

НАША ЦЕЛЬ

Раньше я думал, что построить большую компанию на рынке 1С невозможно. Все уже давно поделено такими монстрами, как Рарус, 1 БиТ, 1С:Автоматизация, и еще парой десятков крупных компаний.

Мы почти 5 лет занимаемся 1С, растем и развиваемся с нуля. Сейчас я уверен, что можно построить большую фирму.

Всем «монстрам» не хватает нормального отношения к клиентам. Они тупо «забывают» на клиентский сервис. Более того, им это пофиг. Мы тоже не всегда хороши, но нас по крайней мере это волнует. Причем масштаб клиента не имеет значения, «студентов» могут прислать как в мелкий розничный магазин, так и в огромный холдинг. Клиенты готовы платить большие деньги, и при этом они не могут получить нормального качества работы и подхода.



Где мы через 10 лет?

Моя цель создать компанию, девиз которой такой: «Дорого и безукоризненно».

САМО СОБОЙ РАЗУМЕЮЩЕЕСЯ

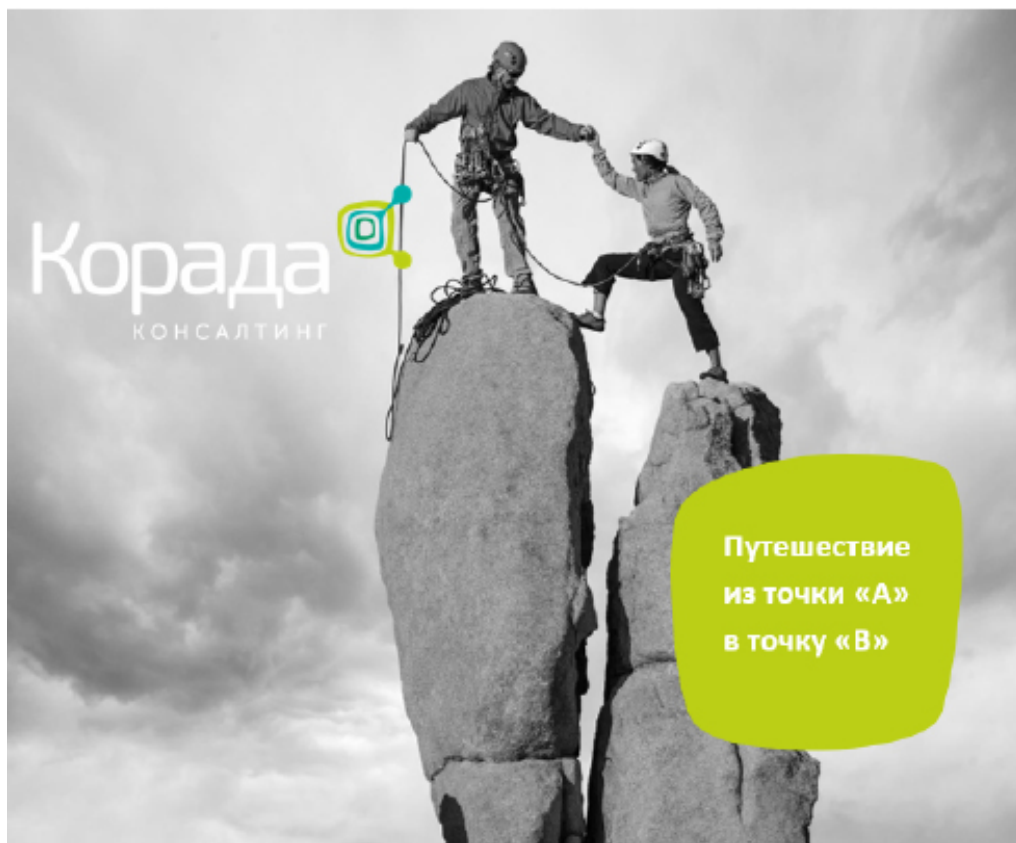
Если мы взяли за проект, он будет сделан точно в срок, с высочайшим качеством. Дэдлайны будут соблюдены, все контрольные точки пройдены вовремя, система будет внедрена, заказчик будет работать в ней. Процесс построен идеально, вся документация великолепна, код оптимальный, архитектурные решения – лучше не придумаешь.

Если мы оказываем поддержку, то мы решаем в рамках нее любые задачи – сложные, консультационные, технические. При этом мы выполняем обещания, выдерживаем сроки, докапываемся до сути проблем и решаем их, не дожидаясь рецидивов.

Но этого мало для восторга

Само взаимодействие с нами вызывает трепет у заказчика. Начиная от обработки первого входящего обращения, заканчивая выставлением закрывающих документов.

А уж про рабочий процесс – и говорить не приходится. Всё вовремя, все отзваниваются, заказчик в курсе того, что происходит, его обо всем предупреждают, предлагают варианты, искренне интересуются как дела, окружают любовью и заботой. Вот это ОФИГЕННО. Это вау-сервис который дорого стоит.

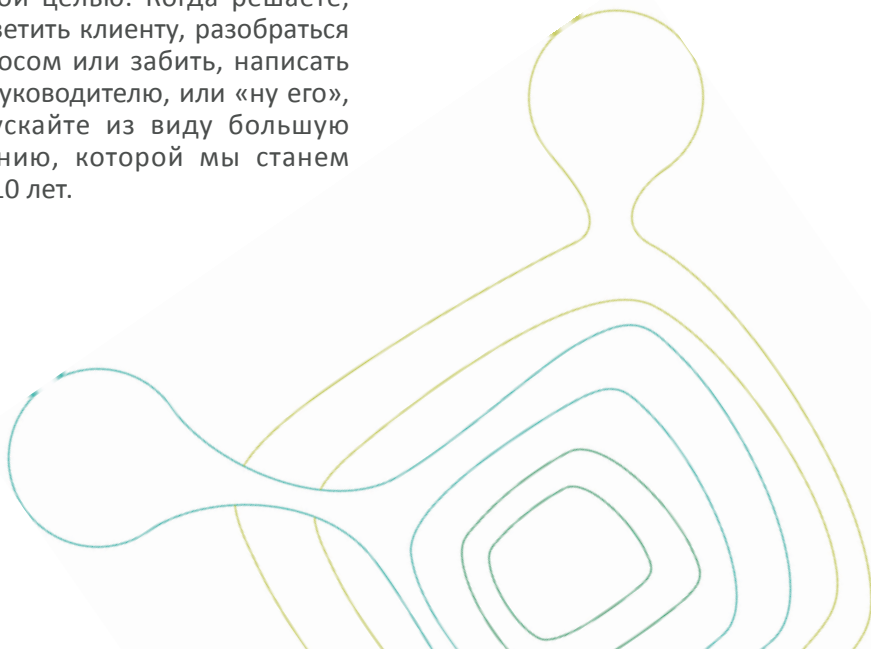


ИТОГО

В общем, каждый наш текущий шаг, каждое решение, которое принимаю я, руководители отделов, и другие сотрудники компании, должно быть продиктовано большой целью. Когда решаете, как ответить клиенту, разобраться с вопросом или забить, написать идеи руководителю, или «ну его», не упускайте из виду большую компанию, которой мы станем через 10 лет.

МЕЧТА

«...Нас рекомендуют друг другу со словами «они очень дорого стоят, но если решите обратиться к ним – точно не пожалеете, они могут всё и работают офигенно».



ЦЕННОСТИ

О КОМПАНИИ



Ценности (можно назвать по-другому – базовые принципы, основы поведения, не писанные правила) есть у каждой компании. Даже у той, которая их не провозглашает. Да что уж там говорить, провозглашенные на сайтах многих компаний ценности похожи, «как под копируку написаны», а компании то разные. Так что слово «затасканное».

Чтобы эти правила поведения были ясны, мы постарались их осознать и изложить. Это было непросто (не всегда понятно, почему принято действовать так, и не принято иначе). Но, кажется, у нас получилось. Мы живем ими.

1. ВЗАИМНОЕ УВАЖЕНИЕ

У нас принят следующий принцип: компания идет навстречу вам, ожидая, что вы пойдете навстречу компании. Вы можете уйти пораньше с работы, если у вас заболела голова, прорвало трубу, или вы ждете доставку из интернет-магазина, встречаете родственников с поезда или едете покупать собаку. Можете задержаться с утра. Можете поработать из дома, или взять отгул. У нас не принято вычитать из зарплаты за пропущенные рабочие часы, требовать оправданий и «пропесочивать» тех, кто хочет отпроситься, перед тем как отпустить. Подходите и обращайтесь смело.

1 ВЗАИМНОЕ УВАЖЕНИЕ

Компания идет навстречу вам, ожидая, что вы пойдете навстречу компании

2 ПРИНЦИП «ПРОГНОЗИРУЕМОСТИ»

Мы ценим прогнозируемость. Наши клиенты ценят. И вы тоже цените

3 ПОЗИТИВНЫЙ НАСТРОЙ

Любые дела легче делать с улыбкой, чем со страдальческой миной на лице

4 ИНТЕРЕСНОСТЬ И РАЗВИТИЕ

Раз вы пришли к нам, значит, скорее всего, вы тоже хотите заниматься интересным делом, и это для вас важно

До тех пор, пока отсутствие на работе и «чрезвычайные ситуации» не стали нормой, к вам не будет никаких претензий.

В то же время, мы ожидаем такого же отношения от вас. Как было написано абзацем выше – бывает необходимость задержаться или поработать в выходные. Редко (про выходные – совсем редко, но я решил предупредить вас заранее)), но бывает. Мы не сомневаемся, что можем обратиться к вам за помощью, и вы пойдете навстречу своему непосредственному руководителю так же, как компания идет навстречу вам.

Наверное, не стоит напоминать – что мы ценим результат. И любые послабления возможны для того, кто результата достигает.

2. ПРИНЦИП

«ПРОГНОЗИРУЕМОСТИ»

Все мы время от времени сталкиваемся с непрогнозируемыми событиями и людьми. Вам приходилось заказать товар в интернет-магазине, с доставкой «до 12», и сидеть весь день как привязанным дома, пытаясь выловить курьера и понять, когда же он все таки приедет?

Знакомо?

Мы ценим прогнозируемость. Наши клиенты ценят. И вы тоже цените.

Мы ведем себя по отношению к вам прогнозируемо. Мы очень стараемся, чтобы все наши (управленческие) решения были понятны, сроки выплат соблюдались, размеры оплаты труда не удивляли (если только в лучшую сторону). Если есть



претензии – они будут высказаны. Если есть благодарность, она тоже не заржавеет. Если вдруг вам что-то непонятно, спрашивайте.

А ТЕПЕРЬ, ЧЕГО МЫ ОЖИДАЕМ ОТ ВАС:

- Опаздываете – предупредите, как только поняли, что опаздываете.
- Нужно отпроситься – скажите заранее (не вечером накануне дня, когда собираетесь отсутствовать).
- Будьте на связи, отвечайте на телефон/е-мэйл/скайп или перезванивайте. В рабочее время это естественно, в нерабочее время – никто не будет беспокоить вас без веской причины, а раз уж вас пробуют найти, случилось что-то действительно важное.
- Не успеваете (не важно что – сделать задачу или приехать на встречу), сразу сообщайте реальные масштабы бедствия. На надо «сглаживать». Лучше один раз извиниться за опоздание на 1.5 часа.
- Если вам что-то нужно (клавиатура работает так ужасно, что вы грани нервного срыва), скажите об этом!
- Если вам надоела работа в нашей компании, скажите об этом, когда у вас появилось ощущение «пора поискать другое место». Мы не будем препятствовать, а может даже и поможем найти хорошую работу. Зато отношения останутся гораздо лучше, чем если вы придете однажды к руководителю со словами «меня тут со следующей недели ждут в другом месте».

Принцип прогнозируемости понятен? Будем следовать ему в отношениях между собой, и с клиентом, и жизнь будет комфортной (а карма чище).

3. ПОЗИТИВНЫЙ НАСТРОЙ

Как вы понимаете – это важно.

Любые дела легче делать с улыбкой, чем со страдальческой миной на лице. Наша профессия дает достаточно стрессов – нервные клиенты (особенно, если у них что-то не работает), сложные проекты, дэдлайны. Всё это нам знакомо.

Поэтому чувство юмора, и в целом позитивное отношение к жизни мы считаем важным условием комфортной совместной работы. Не удивляйтесь, у нас на работе шутят. Только не надо рассказывать смешные анекдоты в то время, когда ваш коллега говорит с клиентом по телефону.

«Психовать» у нас не принято, повышать голос на коллег тем более. Даже если есть из-за чего, лучше выйти на улицу и подышать свежим воздухом, а затем вернуться и обсудить проблему конструктивно.

4. ИНТЕРЕСНОСТЬ И РАЗВИТИЕ

Так получилось (точнее, так и было задумано), что в нашей компании собрались люди, которым интересно заниматься именно этим делом:

□ Сотрудник техподдержки – получает удовольствие от победы: разобранный сложный случай, найденной и устраненной сложной ошибки. От благодарного за помощь клиента.

□ Программисты и руководители проектов – любят свои проекты, и им интересно решать сложные задачи, находить оптимальные решения и строить системы, приносящие пользу бизнесу заказчика.

□ Владельцу компании – нравится работать с такими людьми, и быть именно в этом непростом бизнесе.

Раз вы пришли к нам, значит, скорее всего, вы тоже хотите заниматься интересным делом, и это для вас важно. Добро пожаловать!

Мы полагаем, что человек, которому интересно его дело, заинтересован в развитии и росте. Мы приветствуем чтение книг (и технических, и бизнес-литературы, и художественных, конечно), участие в профильных ресурсах, форумах разработчиков, отслеживание новостей в предметной области и новостей технологий. Мы за широту кругозора.

Компания серьезно развивается и ожидает от своих сотрудников того же самого. У нас большие планы по системе обучения (внутреннего и внешнего). Мы полагаем, что возможность учиться, ходить на курсы, сертифицироваться – это бонус. Мы оплачиваем курсы, книги, отправляем сотрудников учиться в рабочее время. Если для вас это наказание, а не привилегия... признавайтесь быстрее - мы удивимся, как вы попали к нам).



ПОДХОД К РАБОТЕ

О КОМПАНИИ

Для нас чрезвычайно важно работать так, чтобы клиент достигал благодаря нам своих целей. Подход к работе можно сформулировать в трех тезисах:

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ, АДЕКВАТНОСТЬ, БИЗНЕС-ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ = для решения любой задачи – только самые лучшие люди. У нас работают лучшие специалисты (да-да, я считаю всех, кто работает в компании – лучшими, и я рад работать с вами). Постоянное развитие и обучение как ценность. Развитие внутренних процессов, перестроение, улучшение методик и подходов. Выполнение сложных задач, недопустимость ошибочных рекомендаций.

АДЕКВАТНОСТЬ = человеческое отношение к клиенту. Слушаем и слышим, говорим на человеческом языке, понятно объясняем, что делаем и что собираемся делать. Соблюдаем договоренности, доступны, прозрачны. С нами легко и приятно общаться.

БИЗНЕС-ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ = нам по-настоящему интересно, чем занимается клиент, почему, зачем. Что ему помогает и что мешает, кто его конкуренты, как он создает продукт, и как управляет сотрудниками. Мы действительно хотим разобраться, найти слабые места и помочь – сделать его бизнес более прибыльным, более управляемым, менее зависимым от сторонних факторов. Нам не все равно!



МОЛОДЫМ ВЕЗДЕ У НАС ДОРОГА

О КОМПАНИИ

Можно подумать, будто я сокрушаюсь про рынок труда, мол, никого на нем нет. Хотя на самом деле совсем наоборот - я знаю на своем опыте что отличных людей на нем достаточно. И они выбирают отличные компании (нас, например:)). У нас сейчас работают отличные люди и специалисты.

Давайте я расскажу про другой наш "заход" на набор людей, как он начинался, и что из этого получилось. Примерно год назад мы решили попробовать набрать стажеров.

Мы в тот период взяли таки троих человек.

Одна девочка, пошла в консалтинг, за этот год прошла со мной вместе огонь и воду, сейчас мой ассистент, рисует процессы, пишет документы, участвует в обследованиях самых разных компаний, как комплексных, так и отдельных участков (УУ, Бюджетирование и т.д.), думаю знает и видела на 99% больше чем ее сверстники.

Один юноша - пошел во внедренцы-консультанты, на данный момент внедрил уже не одну 1С:Розницу, самостоятельно общается с пользователями на нашей техподдержке, принимает входящие звонки, в том числе обрабатывает обращения потенциальный новых клиентов. Грамотный специалист, растет дальше.

Второй юноша - двинулся в ведение проектов, работает администратором проектов, сначала был "на подхвате", сейчас уже делает небольшие проекты с бюджетами в 200-300 тр самостоятельно, общается с клиентом, выполняет всю админ работу в проекте. Растет и движется в сторону больших проектов, набирается опыта.

"Эксперимент" более чем успешный, все трое быстро растут, учатся, набираются опыта, ну и люди конечно замечательные.

ВОТ ОНИ:



«Бизнес в Тапочках»

Серия обучающих-развивающих-в меру развлекающих мероприятий



ПОДРОБНОСТИ НА СТР. 98

ЗАВОД И ЛАБОРАТОРИЯ

О КОМПАНИИ



“

В прошлом году я общался со своим наставником/старшим товарищем/ментором (по крайней мере я к нему так отношусь).

Он посоветовал мне подумать про разделение всех активностей компании на два направления: 1. Завод. 2. Лаборатория.



ЗАВОД

Завод - это выполнение проектов, оказание услуг существующим клиентам, выстроенные продажи, гармоничный рост клиентской базы, и сложности/размера проектов. Грубо говоря, работа завода, и качественное выполнение того, что мы уже делали ранее.

Завод - это регулярная, системная, и "спокойная" работа. Условно спокойная, конечно. Но суть в том, что это выполнение понятных задач по понятным методикам.



ЛАБОРАТОРИЯ

Лаборатория - это создание новых продуктов, или выполнение новых проектов (отличающихся от проектов "завода" сложностью, бюджетом, направлением или масштабом).

Лаборатория - это про то, как сделать то, что мы делали раньше, но за принципиально другие деньги, или для другого рынка, или другими методами. Или вообще сделать что-то новое.

Для того чтобы лаборатория работала, нужно думать. Целенаправленно думать про новые проекты, новые продукты, услуги, новые виды клиентов. И этим человеком, двигающим лабораторию, должен быть я. А заводом - должен руководить директор. И это конечно мечты-мечты. Потому что пока мой "завод" не станет системой, и не будет управляться директором, которому я доверяю, я не смогу заниматься лабораторией нормально. И это ограничивает скорость роста, очень существенно. Я вижу, куда (примерно) нужно идти чтобы сделать *10, но я туда пойти не могу, потому что 8-10 часов в день моего времени уходит на пресейлы, оперативную работу, проектную работу и прочую текучку. И в лучшем случае час в день получается выделить на "подумать".

Как вырастить себе директора?

Как быстро выйти из оперативной работы?

Может попробовать "**шоковый метод**" - просто ограничить свое время в оперативных вопросах и все? И "кто не успел, тот опоздал", и надеяться что ничего не развалится, а наоборот - самоорганизуется.

Кому-то вообще понятны мои проблемы? :)

КАК МЫ ПРИДУМЫВАЕМ НОВЫЕ ПРОДУКТЫ

О КОМПАНИИ



“

Я хотел рассказать, как мы придумываем новые продукты (ну и заодно, чего уж скрывать, попиарить наш продукт конечно – как без этого?). Какое-то время назад мы поняли, что нужно постоянно, системно, делать попытки запуска продуктов.

Пусть 4 из 5 «не взлетят», но этот один взлетевший может оказаться тем, чем мы будем заниматься в будущем.

Рынок меняется, клиенты меняются, меняется спрос и задачи стоящие перед нами (и перед вами тоже). А значит нельзя просто сидеть и заниматься одним и тем же год за годом. Сегодня оно нужно и приносит деньги, а завтра то же самое делают сто контор рядом с вами, и нет больше никакой уникальности.

Мы постоянно ищем новые продукты. Продукт в нашей терминологии, это «упакованная» услуга или коробочное решение. Что-то, что можно тиражировать, с чем можно выходить на какую-то группу целевых клиентов.

Сегодня я расскажу о том, как мы придумали очередной продукт.

КАК НАЧАЛАСЬ ЭТА ИСТОРИЯ...

Много лет назад, к нам почти случайно забрел один клиент. История знакомства, как и часто у нас, была сложной и запутанной – к клиенту пришел на работу в ИТ отдел новый специалист, который до этого, на прошлом месте работы, был знаком с Натальей (нашим техдиром), еще до того как я ее переманил к себе, и она стала техдиром. Там он с ней общался немного, но узнал ее как крайне адекватного и толкового специалиста (ну еще бы).

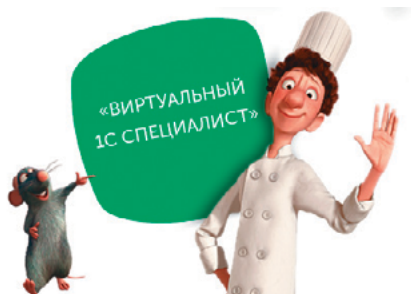
Итак, он позвал её в свою новую компанию, она позвала меня, и мы пошли знакомиться.

Клиенту был нужен 1С специалист в штат, но у нас получилось качественно (и с рядом преимуществ) заменить штатного специалиста, и сейчас мы работаем и радуем друг друга. Они нас – разными и интересными задачами, мы их (надеюсь) качеством, адекватностью и подходом.

Казалось бы, ну клиент есть, и есть.

Работайте в удовольствие.

ЭТАП 1. НАЙТИ И ВЫДЕЛИТЬ ПРОДУКТ. ПОНЯТЬ ЦЕЛЕВУЮ АУДИТОРИЮ. ПРИДУМАТЬ ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ



Этот этап обычно инициирует будущий руководитель проекта – тот, кто будет отвечать за вывод продукта в жизнь. А мы (как компания) активно поддерживаем постоянный поиск и генерацию идей. Я считаю, именно в таких постоянных пробах и поисках, рождаются новые направления, которые придут на смену сегодняшним через 2-3 года.

Не так давно на нашем Бизнесе в тапочках выступала основатель компании exeStation Юлия Воликова. Она посвятила нас и участников в нелегкий процесс создания ценностного предложения. Вот и мы теперь, пользуясь полученной информацией, стараемся внедрять методику Юлии при создании нового продукта. Выделяем ключевую целевую аудиторию, свои уникальные ресурсы, придумываем ценностное предложение. Итак, в нашей идеологии создания продуктов, мы нашли у клиента продукт (который получился сам по себе). Замена штатным 1С – специалистам. У клиента была проблема, клиент тщетно искал себе профессионального толкового 1С разработчика в штат, мы познакомились, уговорили его попробовать работу с нами,

наладил процесс и теперь довольны и мы, и особенно он. Почему бы не тиражировать успех? Так появился «Виртуальный 1С специалист».

ЭТАП 2. МОЗГОВОЙ ШТУРМ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ (ГРУППЫ ПРОРЫВА)

Дальше мы проводим мозговой штурм, накидываем чем плох и хорош продукт, кому нужен, как будет продвигаться.

Какие возражения могут быть у потенциального его покупателя, и что на них ответить?

- Какая экономика у продукта?
- Будет ли он востребован?
- Как можно его протестировать, не вкладывая большие деньги и время в производство/отладку процессов?
- Как мы будем его продвигать и продавать?
- Какие материалы для этого нужны (статьи, брошюры, кейсы, и т.д.)?
- Как построить производство, кто будет делать, в какие этапы?

В результате мозгового штурма рождается план работ для всех: детальный на ближайший месяц, и укрупненный (требующий уточнения) далее. Главное в этом плане – даты и договоренность их соблюдать так же, как дэдлайны в клиентских проектах.



Иначе «важное, но не срочное» постоянно будет сдвигаться другими делами.

В случае «Виртуального 1С специалиста»:

■ **Мне** нужно было написать тексты о том, как он работает, проанализировать существующий случай и вытащить из него все плюсы для клиента.

■ **Наташе** (техническому директору) взять у клиента отзыв и описать технологию предоставления услуги.

■ **Никите** (маркетинг) подготовить страницу на сайте, проанализировать, как люди могут искать такую услугу, продумать последовательность шагов для рекламы и продвижения.

■ **Тане** (отношения с клиентами), прощупать почву для продаж через партнеров, продумать скрипты и подходы.

ЭТАП 3. СЧИТАЕМ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ИЛИ ЛОГИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ



Это важный этап, продукт должен быть не только интересен нам, он не должен КАЗАТЬСЯ нам перспективным. У продукта должно быть четкое обоснование, какую пользу он принесет клиенту. Когда продукт приносит пользу, его гораздо проще продавать (он сам себя продает). Когда пользы нет – любые

усилия можно приложить, и все будет без толку.

Для «Виртуального 1С специалиста» мы решили для начала рассчитать математику. Насколько дороже для бизнеса получается работа по договору с компанией, чем найм специалиста себе в штат? Нужно же иметь цифры на руках. Пошли считать. Взяли конкретного клиента (цифры я поменял здесь для статьи, чтобы не раскрывать ничего, суть расчетов от этого не меняется):

| Закрито часов | Стоимость работ |
|---------------|--------------------|
| 160 | 320 000,00 ₹ |
| 100 | 200 000,00 ₹ |
| 220 | 440 000,00 ₹ |
| 90 | 180 000,00 ₹ |
| 200 | 400 000,00 ₹ |
| 200 | 400 000,00 ₹ |
| 100 | 200 000,00 ₹ |
| 160 | 320 000,00 ₹ |
| 140 | 280 000,00 ₹ |
| 210 | 420 000,00 ₹ |
| 110 | 220 000,00 ₹ |
| 170 | 340 000,00 ₹ |
| 1860 | 3 720 000 ₹ |

Итого за год выполнили работы на 1860 часов, и получили за это 3.7 миллиона рублей. Вроде бы получается дофига как много. **Но (!) обращаем внимание что это ПРИНЯТЫЕ**, и заранее согласованные часы. То есть была задача оценена в 20 часов, и если мы с ней воевали 40 часов потому что куча проблем возникла в ходе реализации, в эту таблицу попало 20 часов, и только тогда как работа была принята. И если потом в ходе эксплуатации этой задачи возникали еще баги, трудозатраты на их исполнение в этой таблице отсутствуют, то есть за это никто не платит.

Теперь посчитаем, насколько выгоднее в деньгах было бы нашему клиенту нанять людей в штат. Наши замеры, и замеры коллег по рынку, показывают что хороший программист, свободный от непрофильных задач (типа пойти, картридж заправить), выдает в месяц 90 эффективных часов работы (если в закрытых, заранее согласованных, задачах мерять).

Получается, чтобы обеспечить этот объем работ, нашему клиенту нужно было взять 2х программистов в штат на «постоянку».

Вообще, найти хороших универсальных 1С спецов (чтобы и задачу снять, и с пользователем поговорить, и программировать) задача не простая. Особенно в штат к клиенту (хорошие программисты часто не очень жалуют работу «на фиксе», потому что это скучновато. А если еще надо к 9 утра ездить куда-нибудь в Мытищи или Химки... Ну, допустим за 100 т.р. на руки, найдутся желающие.

Считаем: 100 000 * 2 (человека). Плюс НДФЛ (мы же говорим про ЗП на руки – значит еще 13% заплатит работодатель). Выходит 230 000 р. Теперь налоги на ФОТ, для простоты 30%, получается 298 т.р. в месяц на двоих.

Умножаем на 12... ой, то есть на 13 – за год будет 1 месяц отпуска у каждого, когда платить нужно, а работ не выполняется.

У меня получилось 3 885 000 р.

Ух ты. Хотели посчитать, что отдать работы компании – не намного дороже. А получилось что даже дешевле (а ведь не считали рабочие места, офис и прочие косвенные расходы). Теперь понятно, что продукт

«рабочий» - надо его двигать. Конечно, не всегда так легко посчитать выгоду клиента (а иногда и вовсе невозможно, к сожалению).

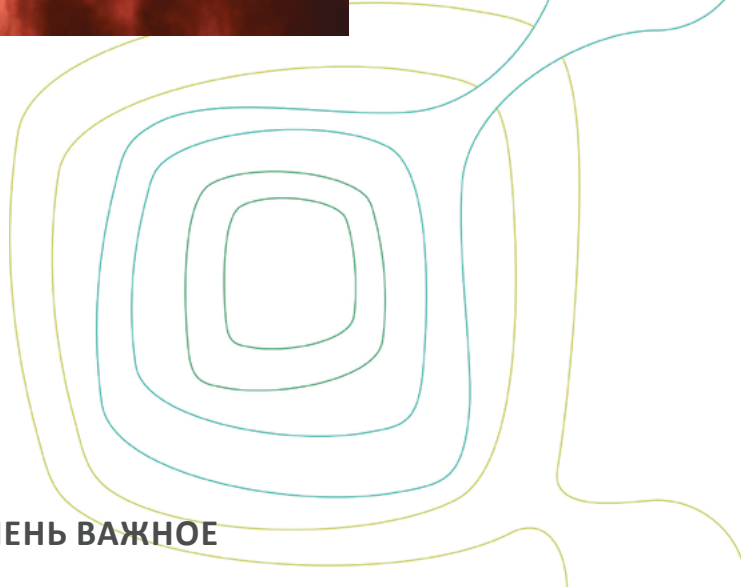
ЭТАП 4. УТВЕРЖДЕНИЕ ПЛАНА И ПОГНАЛИ



Далее – нужна реализация действий. Регулярная, системная, непрерывная работа. Не смотря на любые текущие обстоятельства. Только так запускаются любые проекты (хоть внутренние, хоть внешние).

У нас рабочая группа собирается раз в одну-две недели для актуализации статуса внутреннего проекта, подведения итогов (что сделано, что нет, почему) пинания тех, кто не выполнил свои задачи по плану.

Дальше в случае «Виртуального 1С специалиста» - мы описали как происходит вход в такой проект, как мы настраиваем работу с клиентом, как он ставит задачи и получает отчетность от нас, в общем все, что может быть важно с точки зрения технологического процесса. Я тут не буду про это, кому интересны детали, можно посмотреть в соответствующем разделе на сайте.



ЧУТЬ НЕ ЗАБЫЛ, ОЧЕНЬ ВАЖНОЕ

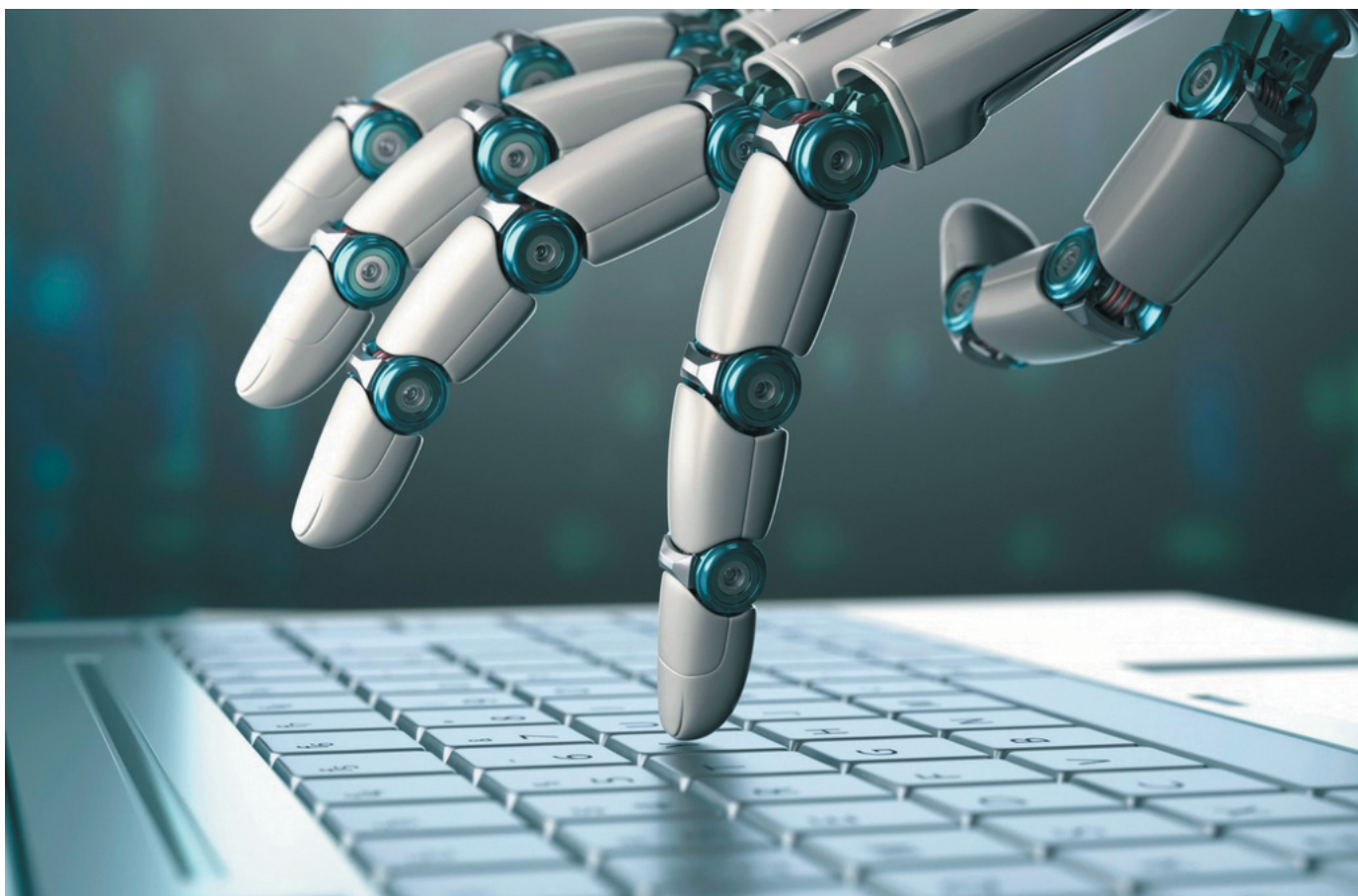
Человек, который выбран/сам себя выдвинул/назначен руководителем внутреннего проекта, должен реально двигать его. Он должен понимать, что без его инициативы проект не будет шевелиться, он его драйвер, он и только он отвечает за сроки и вообще за то, что продукт будет выпущен. Когда речь идет про внутренний проект, у каждого в проектной команде – есть другие внутренние проекты, и уж конечно текущие задачи по клиентским проектам.

А значит РП должен иметь те самые стальные яйца, про которые мы говорим на семинарах по изменениям.



ЕППА - ЕДИНСТВЕННО ПРАВИЛЬНЫЙ ПОДХОД К АВТОМАТИЗАЦИИ

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ КОНСАЛТИНГ



“

Достаточно часто, компании нужен не проект автоматизации (внедрения 1С), а большие организационные изменения. Совместные проекты практики управленческого консалтинга и 1С, в таком случае – это единственно правильный подход к автоматизации (далее ЕППА).

Мы начинаем проект с бизнес-обследования, в ходе которого детально разбираем состояние компании, и запускаем процесс реорганизации. Мы описываем процессы, роли, функции, выявляем основные практики, и направления для роста. Работа проводится совместно с ключевыми сотрудниками компании заказчика. Важнейшей частью проекта организационных изменений является вовлечение сотрудников заказчика в изменения с начала проекта (это снижает сопротивление).

КОМУ И ДЛЯ ЧЕГО НУЖЕН ПРОЕКТ ЕППА

После детального изучения организационного ландшафта компании, разрабатывается, а далее реализуется, план организационных изменений, включающий 1С проект (проекты) как инструмент для постановки учета. Параллельно с разработкой, настройкой и запуском 1С системы, происходит перестроение и регламентация процессов, обучение людей, подготовка методик работы на разных участках, внедрение стандартов.

ЕППА подход существенно повышает полезность проекта для бизнеса, а также вероятность успешного достижения результата. **ЕСТЬ СЛУЧАИ, КОГДА ЕППА-ПРОЕКТ НЕОБХОДИМ:**



Вы сами знаете и понимаете, что пришло время перестроить бизнес (в связи с ростом, вашими стратегическими планами, потерей контроля и масштабируемости).



Вы ожидаете больших изменений, например, к вам пришел клиент нового уровня, и вы опасаетесь, что текущая система работы не справится.



Несистемность бизнеса уже проявилась, например, ушел ключевой сотрудник и нанес этим фактом существенный удар по компании. Компания выстояла, но на будущее вы хотите избавиться от такой зависимости.



У вас уже внедрено множество ИТ систем (1С и не-1С), но это не дает вам единого информационного пространства, вы хотите как-то все это связать, но не понимаете, как.



Вы представитель крупного бизнеса, и вам предстоит внедрение «тяжелого» продукта 1С: ERP, Документооборот, Управление холдингом.

У всех проектов есть общее – это проекты организационных изменений. Задумайтесь, если вы считали, что вам нужно внедрение 1С, а на самом деле нужен проект организационных изменений, вам точно подойдет ЕППА подход.

ОСНОВНЫЕ ТРУДНОСТИ И ИХ РЕШЕНИЕ

Почти любой проект автоматизации учета на 1С, это проект организационных изменений. Но применяя ЕППА, мы выделяем эту особенность проекта и уделяем ей отдельное внимание. Именно с этим связана природа основных рисков.

РИСК

- ▣ **Необходимы будут изменения в компании.** Возможно существенные (оргструктура, роли, подходы и практики работы, кадровый состав).
- ▣ **Это большой путь.** Мы не любим революционный подход (пришли и все сломали). Эволюция же займет много времени. Нужно быть готовыми к тому, что длина проекта организационных изменений – 1.5 года.)
- ▣ **Спротивление персонала.** Люди в любом случае будут сопротивляться – вовлечь всех невозможно, какие бы инструменты для этого не использовались.
- ▣ **Большие инвестиции времени.** Это точно не проект где «мы вам деньги заплатили, а теперь принесите нам готовый результат». Проект организационных изменений, это перерождение компании. И это работа всей компании над собой.
- ▣ **Возможен временный спад (выручки, прибыли).** Так же, как при обучении слепой 10-ти пальцевой печати происходит временное падение скорости, при переходе с привычного 2-4 пальцевого метода.

ЕСЛИ ВЫ УЧАСТВОВАЛИ В БОЛЬШОМ ПРОЕКТЕ АВТОМАТИЗАЦИИ, ВЫ ЗНАЕТЕ ЧТО ВСЕ ЭТИ РИСКИ В НЕМ ТОЖЕ ЕСТЬ. Потому что он тоже – проект организационных изменений. Только мы сразу знаем, что они будут, и готовимся к борьбе с ними. А классические «внедренцы ИТ систем» сталкиваются с ними «неожиданно».

СПОСОБ СНИЖЕНИЯ ЕГО ВЛИЯНИЯ

- ▣ **Инициатор проекта** – собственник или единоличный руководитель.
- ▣ **Руководящий состав осознает конечные цели проекта,** важность проекта, и вовлечен в проект с начала и до конца.
- ▣ **Железная воля собственника.** Она необходима на всех этапах.
- ▣ **Заказчику необходимо выделить руководителя проекта и рабочую группу.** Эти люди должны иметь время на проект, с самого начала необходимо планировать снижение их участия в других задачах компании.
- ▣ **У компании должен быть «запас прочности»** - финансовая подушка, резерв человеческих ресурсов, кредит доверия от ключевых контрагентов.

КАК ОКАЗЫВАЕТСЯ УСЛУГА, ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ

Стоимость всех этапов указана ориентировочно, и существенно зависит от масштаба компании заказчика, вида или видов деятельности, текущего состояния бизнеса, необходимых учетных функций и выбранных для внедрения 1С систем. Для уточнения порядка стоимости – необходима экспресс-диагностика.



1. ЗАЯВКА ОТ КЛИЕНТА.

Потенциальный клиент пришел с вопросом про управленческий консалтинг, перестройку компании или бизнес-процессы. Либо, мы поняли в ходе знакомства, что ему это поможет.

Бюджет: бесплатно.

2. ЭКСПРЕСС ДИАГНОСТИКА.

Интервью с собственниками/генеральным директором. Выявление ожиданий от проекта. Изучение материалов о компании, заполнение опросника клиентом или совместное. Мы поняли, какую пользу можем принести. Структурировали понимание заказчика о ходе проекта, методологии. Оценили бизнес-обследование. Коммерческое предложение.

Бюджет: бесплатно.

3. БИЗНЕС ОБСЛЕДОВАНИЕ

Инициация проекта изменений. Выделение рабочей группы, интервью с сотрудниками. Описание функций, ролей, структуры компании, жизненного цикла, перечень процессов и описание процессов.

Концепция решений, содержит описание бизнеса заказчика до процессов и ролей.

План организационных изменений и предложения по развитию компании с горизонтом 1.5–3 года.

КП на этапы проекта организационных изменений и автоматизацию учета.

Бюджет: 200 - 400 т.р.

4. ТРЕБОВАНИЯ НА НАСТРОЙКУ КОМПЛЕКСА 1С СИСТЕМ

Выбор подходящего 1С решения или комплекса решений, обоснование, презентация. Подготовка функциональных требований на разработку/настройку системы учета на базе 1С. Моделирование по описанным ранее бизнес-процессам.

Результат:

- Обоснование выбора конфигураций 1С.
- Архитектура будущей системы.
- Функциональные требования на настройку/доработку системы 1С.
- Моделирование (документ).

Бюджет: 100 - 400 т.р.

5. ВЫПОЛНЕНИЕ ЕППА ПРОЕКТА.

А) Поддержка проекта организационных изменений. Регламентация деятельности, перестроение бизнес-процессов. Выполнение отдельных проектов по согласованному плану, например, создание в компании практики управления закупками, хранением, продажами, разработкой и внедрением системы бюджетирования и так далее.

Бюджет: 500 - 1 500 т.р. бюджет этапов согласовывается заранее, и расходуется по согласованному плану в ходе реализации проекта организационных изменений (до 2х лет).

Б) Настройка/доработка ИТ систем, интеграция с другими системами, обучение сотрудников заказчика, запуск этапами.

Бюджет: 400 - 2 000 т.р., бюджет этапов согласовывается заранее, и расходуется по согласованному плану в ходе реализации проекта комплексной автоматизации (до 2х лет)

6. ПРОЕКТ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ НЕ ЗАВЕРШАЕТСЯ.

Основной навык современного бизнеса – это навык изменений. Компания будет развиваться и меняться далее, перестраивать ранее описанные процессы, настраивать новый функционал в 1С системах, создавать новые функции и отделы, нанимать новых сотрудников и обучать их.

ОСНОВНОЙ НАВЫК СОВРЕМЕННОГО БИЗНЕСА

– это навык изменений. Компания будет развиваться и меняться далее, перестраивать ранее описанные процессы, настраивать новый функционал в 1С системах, создавать новые функции и отделы, нанимать новых сотрудников и обучать их.



ЖЕСТОКАЯ ПРАВДА О БИЗНЕС-ПРОЦЕССАХ

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ КОНСАЛТИНГ



“

В компании всегда есть бизнес-процессы, и они функционируют. Вне зависимости от того, нанимала компания «консультантов по бизнес-процессам» (или «организационному проектированию»), задумывались ли собственник/руководство компании об этом, вне зависимости ни от чего, БП в компании есть, их много, и в них участвуют все сотрудники. Просто потому, что любая работа есть бизнес-процесс, а если компания ваша работает (а может и прибыль приносит?), значит, процессы в ней как-то идут. Более того, процессы протекают оптимальным образом в текущем ландшафте предприятия.



БИЗНЕС ПРОЦЕССЫ ИДУТ

Менеджеры передают информации об отгрузках в бухгалтерию, чтобы получить документы?

— А бухгалтерия эти документы готовит? — И отправляет клиенту?

— А может, отдает менеджерам, чтобы они их клиенту передали?

И таких БП, которые есть и работают, множество.

Казалось бы – вот и отлично? Как вы понимаете, нет, иначе я бы не стал писать эту статью :)

С целью предельного упрощения картины мира, представим поток, проходящий через компанию и каждого сотрудника. Это заявки клиентов, выставленные счета, отгружаемые товары и выполняемые работы, это поручения и задачи, просьбы, напоминания, важная информация переданная на словах или

письменно, бумажные документы, и много-много всего другого.

Процессы, как реки текущие по долине, выбирают оптимальный путь в текущем управленческом ландшафте. Ландшафт предприятия состоит из устоявшихся правил и привычек работы, механизмов и средств автоматизации, учета и управления, требования поставщиков, покупателей и государства, конкретных личностей.

В случае если процессы не «организуются» руководители компании (или сторонние консультанты) сверху, но они все равно есть, откуда же они взялись?

Управленческий ландшафт сформировался под :

■ **ОПЕРАТИВНЫЕ ЦЕЛИ КОМПАНИИ** – выполнять отгрузки, искать клиентов, выставлять счета, получать оплаты, платить зарплату и налоги. Я не зря подчеркнул «оперативные», речь о стратегических задачах в данном случае не идет;

■ **ИСТОРИЧЕСКИЙ ОПЫТ** – большая часть сотрудников (включая руководство, и даже учредителей) имела какой-то опыт: работы, управления и так далее, ранее, до этой компании. Этот опыт вносит свою лепту в то, как будут выглядеть процессы здесь;

■ **ВОЛЯ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ;**

Про «волю исполнителей» стоит сказать отдельно:

В отсутствие четких регламентов и контроля их выполнения, каждый сотрудник сам обустроивает свое «рабочее окружение». Что он делает и не делает, от кого он

принимает задания, а от кого нет, кому он дает поручения и за что отвечает.

Как же он организует их?

Для среднестатистического сотрудника естественным является **уклонение от работы, так и ответственности за нее.**

Конечно, есть и супермены, и бетмены, но мы же не про них сейчас?

Итак, каждый организует свое рабочее окружение следующим образом:

■ **Не делать**, что только возможно проигнорировать, или свалить на своего коллегу;

■ **Не брать на себя ответственность**, когда это возможно (лучше никогда не брать);



■ **Иметь достаточно денег** («сидеть на финансовом потоке»), хороший компьютер и рабочее место, «престиж» и власть (если у него есть такие устремления), время (свое свободное, или занимать чужое), или наоборот, быть незаметным («сидеть-напопек-ровно», спокойствие это тоже ресурс);

ПОСЛЕДСТВИЯ «САМООРГАНИЗОВАННЫХ» БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Если есть шанс задачу не делать, она сделана не будет!

Например, контроль качества – отличная вещь для корпоративного игнорирования.

Что же происходит с задачами, которые «нельзя не делать»?

Например, если не выставлять счета, и не отправлять их клиентам (и не следить за тем, что деньги приходят, хоть какие-то, хоть иногда), через некоторое время

или владелец компании все же обеспокоится (опасность!), или «структура» просто умрет (и всем участникам само-организованных бизнес процессов придется искать новое место работы)?

Если задачу нельзя не делать, она, конечно, делается – исполнитель будет выбран «коллективным бессознательным», исходя из:

■ **КТО «СТАРШЕ» В КОМПАНИИ** – деды третируют духов не только в армии

■ **КТО «АВТОРИТЕТНЕЕ»** – и законы преступного мира тут тоже работают, свои авторитеты в компании тоже есть

■ **КТО СЕЙЧАС «В ФАВОРЕ»** – если компания живет с идеей «продажник всему голова, он деньги приносит», как вы догадываетесь, ответственность и работу будет смещаться на другие подразделения. А если компания недавно «попала»

на проверку и штрафы, то всем «рулит» бухгалтерия, и задачи «переползают» обратно (в том числе и продажным подразделениям).

ВЫВОД

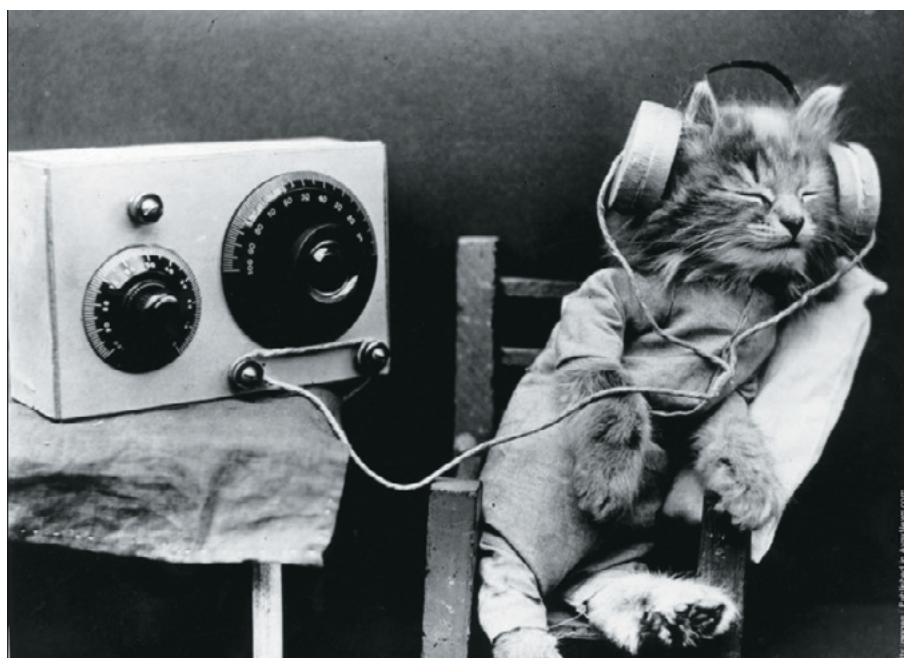
Зачастую, интересы компании и интересы сотрудников друг другу противоречат!

Интересы, которые никак не учитываются в таких бизнес-процессах – это рост компании, ее развитие, бизнес-цели собственников и менеджмента.

Более того, зачастую интересы Компании и локальные интересы сотрудников, противоречат друг другу. Именно поэтому – процессы в бизнесе всегда есть, но далеко не всегда об этом можно говорить с удовлетворением и гордостью.

Узнайте, как на самом деле работает ваша компания – и удивитесь!

Выполняя ЕППА проект, на этапе погружения в бизнес заказчика, мы изучаем процессы и существующий сейчас в компании «рельеф». А в ходе управления проектом изменений совместно с рабочей группой заказчика мы этот рельеф меняем. Это большая, сложная и болезненная работа. Но она необходима, ведь на существующий рельеф новую схему работы не натянешь.



НЕ ЗАРАБОТАТЬ, А ВЫРАСТИ. ОСОБЕННОСТИ «ДОГОНЯЮЩЕГО ГРАФИКА»

■ УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ КОНСАЛТИНГ



“

Один из частых вопросов, задаваемых клиентами, таков:
- А сколько денег мне принесет реализация вашего проекта?

С одной стороны, это отличный вопрос. Я сам, как собственник бизнеса, задаю его постоянно, когда ко мне приходят с какой-нибудь идеей «а давай сделаем вот такую крутую штуку, это стоит X денег». Относиться к вложению денег как к инвестиции, а значит пытаться посчитать ROI (return on investments, возврат на инвестиции) – совершенно правильно.

Более того, понимая важность этого вопроса, мы много усилий прикладываем, пытаюсь этот самый ROI на проектах найти. Что значит найти? Сначала нужно понять, какие показатели вообще нужно замерять «до» и «после» проекта – число сотрудников? Если после автоматизации освободился сотрудник, это выгода для бизнеса, можно посчитать ROI? Да! А если его не уволить, он остался сидеть и бумажки перекладывать? Тогда выгоды для бизнеса нет. А чтобы уволить даже явно лишнего – нужна управленческая воля, по себе знаю.

ЧТО ЕЩЕ МОЖНО ПОСЧИТАТЬ?

- Ускорение прохождения процессов.
- Снижение складских остатков.
- Уменьшение числа неудовлетворенных заказов клиентов.
- Повышение скорости анализа и принятия управленческих решений.
- Рост продаж...

Рост продаж? ОК, разберем рост продаж, который, как бы, обещают поставщики CRM систем:

1. Даже если получится его достичь – в чем причина роста? Внедрение CRM, или приход нового эффективного продавца/РОПа, или рост рынка, или случайный приход 1-2 крупных клиентов?
2. А если продажи не выросли, дело в том, что ИТ систему внедрили unsuccessfully, или рынок упал, а у важного клиента сменился ключевой закупщик, с которым мы дружили?

Тоже самое и с любыми другими показателями, которые мы пытаемся посчитать. Показатель поменялся благодаря проекту автоматизации, или вопреки ему?

Получается, очень сложно посчитать, какую точно прибыль компании принесет автоматизация управления и учета, спрогнозировать эту прибыль, или тем более гарантировать её. Но автоматизация все же нужна и происходит. Почему и зачем?



РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА И ЕГО ВНУТРЕННЕЙ СИСТЕМЫ.

Давайте посмотрим на этот график развития компании. По оси абсцисс время, а по оси ординат – некий условный «уровень развития компании», выручка, прибыль, или что-то еще, что на ваш взгляд характеризует успешность компании и ее масштаб.

Когда-то, когда вы с вашей компанией были в точке А, вы придумали классную систему из десятка excel таблиц, лежащих в гугл-диске. Ее хватило для того, чтобы считать самые важные для вас показатели и обслуживать необходимый вам объем учетных операций.

Сейчас ваш бизнес находится в точке В. Он рос, рос, рос и развивался, достаточно динамично и быстро. По принципу «копай больше, кидай дальше, пока летит отдыхай».

Развивались в первую очередь функции бизнеса, связанные с чем? С зарабатыванием денег – продажи, оказание услуг, получение оплат,

обеспечение товарами, производство.

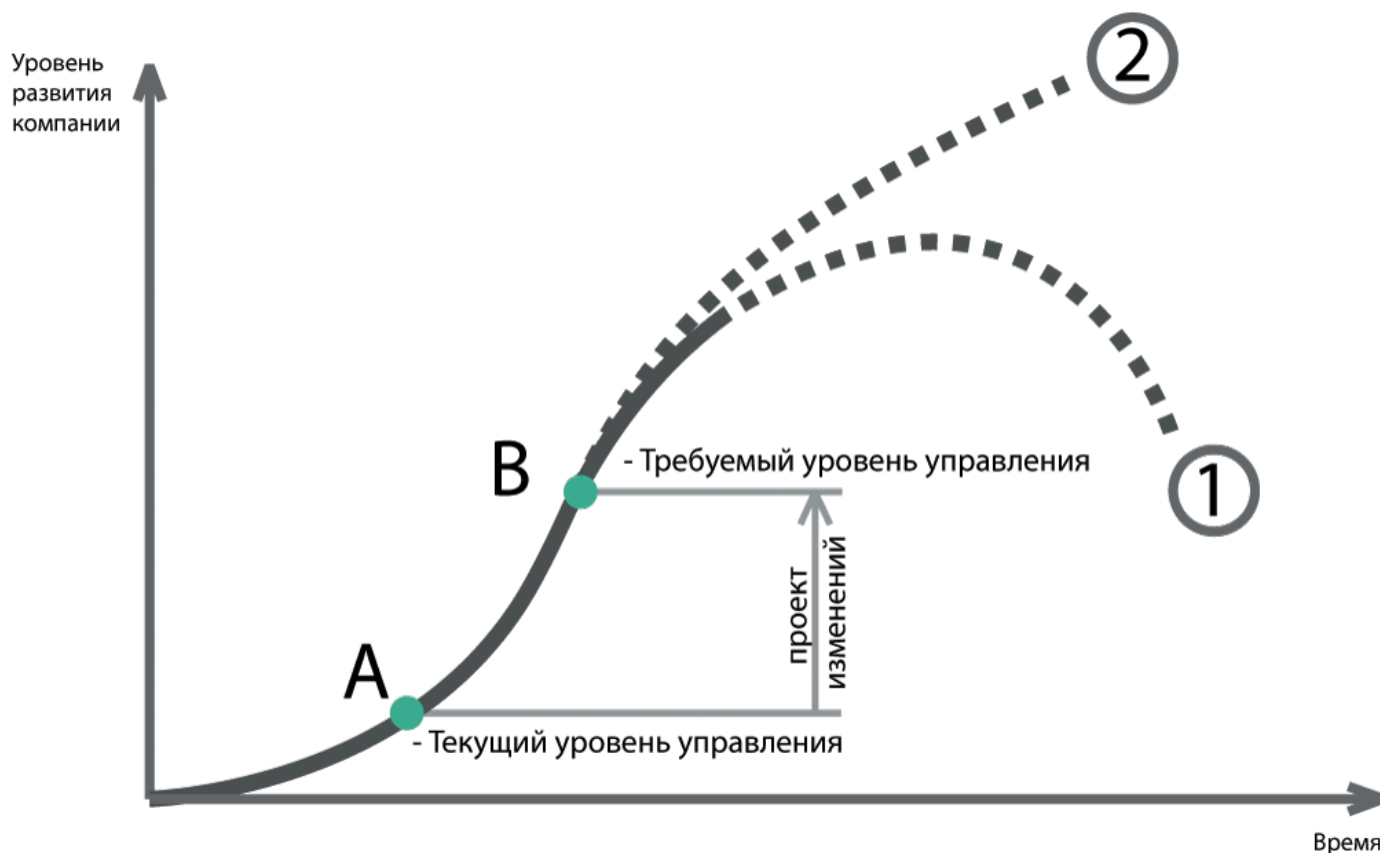
У вас хорошо получилось, но вы чувствуете, что компанию трясет, не хватает контроля, много ошибок из-за человеческого фактора, люди работают как проклятые, и как-будто темпы начали замедляться?

Все верно, дело в том, что ваша система администрирования все еще находится на уровне развития А. Она просто не успевает за вами, тем более вы ей целенаправленно не занимаетесь.

ЧТО Я ПОНИМАЮ ПОД СИСТЕМОЙ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ?

- Регламенты, правила работы, работающие процессы, схемы взаимодействия сотрудников.
- Систему управления компанией (или пул айти-систем), поддерживающих оперативную работу и управленческую деятельность.

Если система администрирования не будет





развиваться, и останется на уровне «А», разрыв потребностей в учете, в скорости получения информации для принятия управленческих решений, будет постоянно расти. Чем больше становится компания, тем больше появляется разрывов, ошибок, тем сильнее влияет человеческий фактор. Получается парадоксальная ситуация – чем лучше, тем хуже.

Компания растет, выручка растет, а управляемость падает, собственник и руководство понимают, что-то не так. Что-то очень не так. Именно в этом состоянии зачастую собственник задумывается про глобальную автоматизацию всего и вся, и приходит именно с таким запросом (нам нужно срочно все автоматизировать).

СПАД ИЛИ ПОДЪЁМ?

Но так будет продолжаться не всегда... на каком-то уровне разрыв станет таким большим, что скорость развития замедлится, а затем компания начнет откатываться (вариант продолжения графика «1»). Начнется стагнация, закат... но не будем о грустном, пока что компания генерирует выручку, проблемы конечно есть, но и деньги тоже. А главное – есть воля и желание что-то поменять, ведь иначе вы бы не читали эту статью?

В ходе ЕППА проекта, мы поднимаем уровень системы администрирования бизнеса, до точки В. Вашей текущей точки развития. Конечно вы за это время подвинетесь еще немного вперед, и когда

система вашего бизнеса достигнет точки В, сами вы – уже будете в точке С. Но согласитесь, это гораздо лучше, чем не развивать систему вообще?

Таким образом, вопрос о том, сколько денег **ПРИНЕСЕТ** автоматизация вашего бизнеса, не столь актуален каким казался нам в начале этой статьи. Здорово, когда после ЕППА проекта можно сразу посчитать выросшую рентабельность, или выручку. Но все же, это приятный бонус.

В первую очередь, автоматизация бизнеса нужна для того, чтобы он получил платформу для дальнейшего роста и развития. Как только компания получает систему учета, управления, администрирования, соответствующую ее текущему уровню развития, зрелости, она получает и основу для качественного роста.

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА ЕППА-АВТОМАТИЗАЦИИ, не заработать больше денег в краткосрочной перспективе, а вывести компанию на новый уровень (по объему обслуживаемых запросов, по числу и размеру клиентов, по количеству и качеству оказанных услуг). Новый уровень, которого было принципиально невозможно достичь, не осуществляя изменения.

Это и есть истинная цель ЕППА-проекта, сделать правильный выбор между следующим витком развития компании или медленным угасанием.

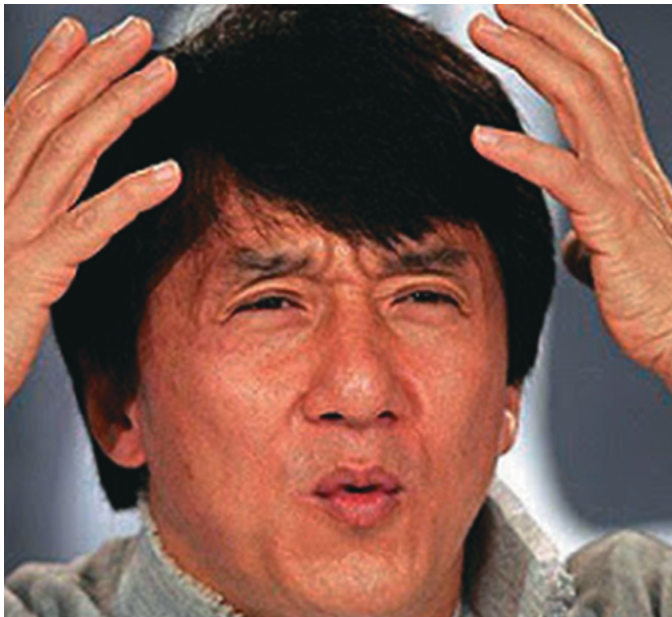
ЕППА – НЕ ПАНАЦЕЯ. СЕРЕБРЯНОЙ ПУЛИ НЕ СУЩЕСТВУЕТ

■ УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ КОНСАЛТИНГ ■



“

Мы уверены, что большое внедрение ИТ для учета и управления бизнесом, невозможно без погружения в бизнес заказчика и организационных изменений. И для этого у нас есть практика управленческого консалтинга, которая работает в плотной связке с 1С архитекторами, внедренцами и руководителями проектов. Анализ бизнес, выстраивание процессов, регламентация, управление проектом организационных изменений, и автоматизация на 1С, это и есть единственно-правильный подход к автоматизации, или ЕППА.



НО ВСЕГДА ЛИ ЕППА – НУЖЕН И ВОЗМОЖЕН?

На самом деле, нет. Серебряной пули не существует. Нет единого решения для всех возможных задач. Ни Agile, ни SCRUM, ни Waterfall, никакая из методик описания и реинжиниринга процессов, ни даже наш ЕППА не является универсальным решением.

Для себя мы сформулировали **простой чек-лист**, когда ЕППА не нужен.

Когда ЕППА не нужен.

1. НЕОБХОДИМО РЕШИТЬ КОНКРЕТНУЮ ТЕХНИЧЕСКУЮ ЗАДАЧУ.

Возьмите вот эти данные, и загрузите их сюда. Нарисуйте вот такой интерфейс. Есть вот такой отчет, он показывает данные так, а нужно чтобы показывал их этак.

2. «НАМ ПРОСТО НУЖНА

1С:БУХГАЛТЕРИЯ». В проекте подразумевается внедрение полностью типового ПП 1С, на небольшое число пользователей. При этом компания готова адаптировать свои процессы под функционал продукта.

3. «НИЧЕГО НЕ ДОЛЖНО

ПОМЕНЯТЬСЯ». Реализация проекта не предполагает каких-либо изменений в повседневной работе сотрудников компании. Пользователи нажимали на кнопку «Рассчитать», и сейчас будут нажимать на нее же. Внутри система будет работать по-другому, но пользователей это никак не коснется.

4. «МЫ ВНЕДРЯЕМ

БЮДЖЕТИРОВАНИЕ». Необходима автоматизация отдельного участка, при неизменности организации работы и степени автоматизации остальных участков. Предполагается, что там все хорошо, и нас они не интересуют.

5. «МЫ – ИДЕАЛЬНАЯ КОМПАНИЯ».

Функционирование бизнеса полностью описано, регламентировано, регламенты соблюдаются, организационно-ролевая структура написана и актуальна, процессы выстроены. Все знают, что и в какой ситуации делать, от рядового сотрудника, до руководителя компании. Можно просто взять документы – регламенты, схемы работы, прочитать внимательно, настроить и внедрить 1С. Без погружения в бизнес.



Когда ЕППА НЕ ВОЗМОЖЕН.

1. ИНИЦИАТОР ПРОЕКТА НЕ ИМЕЕТ ЖЕЛАНИЯ ИЛИ ВОЗМОЖНОСТИ (ПОЛНОМОЧИЙ) ОСУЩЕСТВЛЯТЬ КАКИЕ-ТО ИЗМЕНЕНИЯ В КОМПАНИИ.

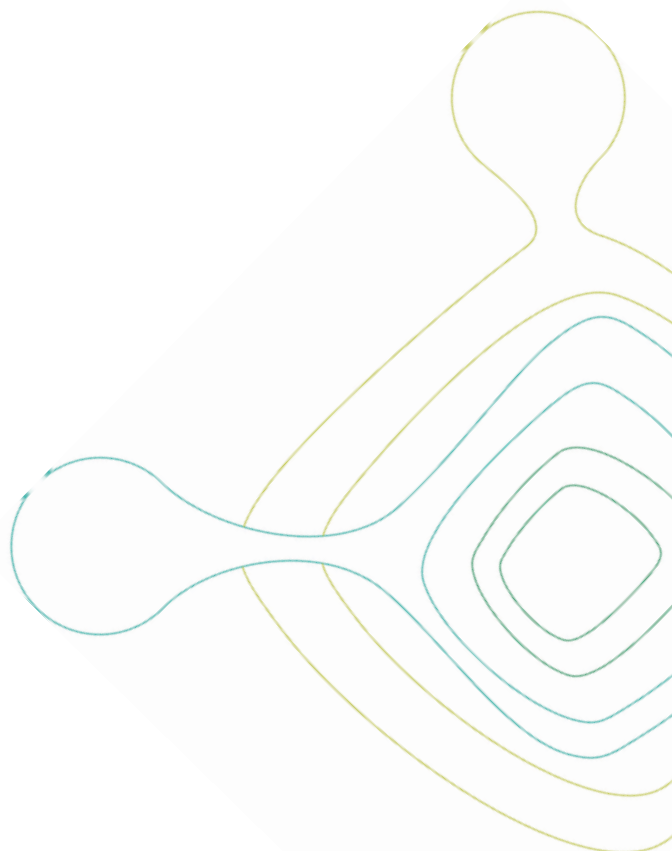
Ответственные за проект лица (ЛПР), не хотят по каким-то причинам изменений в компании, или не могут их осуществить. Без организационных изменений, ЕППА проект не возможен.

2. ЦЕЛЮ ПРОЕКТА НЕ ЯВЛЯЕТСЯ РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА ЗАКАЗЧИКА. Речь идет про проекты «за откат», проекты, запущенные по политическим мотивам, для доказательства чего-либо, кому-нибудь. В таких проектах, ЕППА не нужен и не поможет.

3. КОМПАНИЯ НЕБОЛЬШАЯ, ДО 5-7 ЧЕЛОВЕК В ШТАТЕ. Процессы не установились, пути прохождения документов, методика оказания услуг, продажи товаров, не сформировалась. Нечего изучать и некуда внедрять лучшие подходы. Кроме того, все в ней слишком быстро меняется. Это кипящий водоворот событий и решений.

4. В КОМПАНИИ НЕТ ДЕНЕГ. Дело даже не в том, что их нет на оплату наших услуг. Отсутствие денег – означает другие приоритеты. Сейчас компании нужно выжить, и для этого она в любом случае будет меняться (теперь уже под влиянием внешних обстоятельств). Когда ситуация стабилизируется, тогда и будет смысл подумать про систематизацию.

5. У КЛЮЧЕВЫХ СОТРУДНИКОВ НЕТ ВРЕМЕНИ. Времени потребуется много. Конечно же, ключевые люди всегда заняты. Но есть разница между «заняты» и «ЗАНЯТЫ-ЗАНЯТЫ». ЕППА проекту придется уделять больше времени, гораздо больше чем классическому проекту внедрения 1С. У него и полезность выше, и вероятность достижений результата – но дается это не просто так, а вложениями времени в том числе.



КОНСАЛТИНГ, ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР



Основным направлением деятельности заказчика является организация перевозки грузов автомобильным транспортом, как собственным (около 30 единиц), так и привлеченным (порядка 2 тысяч подрядчиков). Основные клиенты компании – крупные сети. В компании Заказчика работает ИТ-система, управляющая всеми процессами. Систему постоянно развивают и дорабатывают силами подрядной организации. Каждый новый клиент организации, приходит с индивидуальными требованиями, которые необходимо удовлетворить (так как все они – крупные сети, и удовлетворение этих требований обязательное условие тендера).

ЧТО МЫ СДЕЛАЛИ?

- Проведен ряд встреч с собственниками компании и менеджментом, сформулированы и записаны стратегия и планы развития компании.
- Проведено обследование процессов, в ходе которого процессы не только описаны, но и перестроены. В ходе обследования Заказчик выявил и исправил несколько организационных проблем, усложнявших взаимодействие между отделами.
- Выработана единая концепция автоматизации (стратегия), отвечающая планам компании по развитию и росту. Работы по развитию ИТ системы – систематизированы, создана дорожная карта на следующий год.

РЕЗУЛЬТАТ:

Стоимость проекта 120 т.р.
Снижение бюджета на доработки 1С на 210 т.р. за год.
ROI = 75%

Так же, построение ИТ системы по разработанным требованиям, позволило повысить качество обслуживания и снизить процент ошибок, снизить человеческий фактор.

Почему 1С «из коробки» не взлетит?



ПОДРОБНОСТИ НА СТР. 50

ПРОЕКТНАЯ РАЗРАБОТКА НА ПЛАТФОРМЕ 1С: ПРЕДПРИЯТИЕ 8

ПРОЕКТНЫЙ ОФИС



“

Высокий класс разработки, скорость и качество выполняемых работ подтверждают не только наши крупные конечные клиенты, но и постоянное сотрудничество с крупнейшими системными интеграторами: Рексофтом, Техносервом, и другими ИТ-компаниями. Мы сотрудничали и сотрудничаем с компаниями Информатика и Сервис, Мегаплан, ОКТелл и другими. Такие клиенты являются самыми требовательными ведь они знают, как должны идти ИТ-проекты.

КОМУ И ДЛЯ ЧЕГО НУЖНА РАЗРАБОТКА НА 1С

Мы всегда предпочитаем использовать типовые решения от 1С и типовой функционал. В подавляющем большинстве случаев, сделанные коллегами доработки (с которыми мы встречаемся в ходе перевнедрений) в типовых конфигурациях – на самом деле были не нужны. И являются следствием того, что кто-то не знает типовые конфигурации, или кто-то не понял, что хочет клиент.

РАЗРАБОТКА НА 1С НЕОБХОДИМА, ЕСЛИ

1. НУЖНЫ СЛОЖНЫЕ И НЕСТАНДАРТНЫЕ ИНТЕГРАЦИИ

Между типовыми 1С решениями легко наладить обмен с помощью универсальных механизмов. А как быть, если необходимо интегрировать 1С с IBMWebSphere, SAP, MSProjectServer или Почтой России? Без хардкорной разработки, подключения к API, написания шлюзов – не обойтись.

2. НУЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ ОТДЕЛЬНЫЙ ПРОЦЕСС, ИЛИ АСПЕКТ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ

Типовые решения содержат очень много функционала, который в данном случае не нужен и будет мешать, а конкретно этот процесс в типовой 1С реализован на очень «общем» уровне, не хватает деталей и функционала. Получается что лишнего много, а нужного – нет. Проще реализовать необходимый процесс как подсистему.

3. БИЗНЕС КЛИЕНТА – ОЧЕНЬ СПЕЦИФИЧЕСКИЙ

Вообще-то нет двух похожих бизнесов. Каждое предприятие имеет свою специфику, и даже один продуктовый магазин отличается от другого. Но иногда эту специфику можно (и нужно) отразить в настройках типовой конфигурации, или обойтись минимальными внешними доработками. А иногда – объем специфики так велик, что невозможно настроить продукт без больших разработок. Как правило, чем больше бизнес, тем больше набирается таких «специфических моментов», не укладывающихся в стандартные схемы.

ИТАК, В ВАШЕМ 1С-ПРОЕКТЕ БЕЗ БОЛЬШОЙ ПРОЕКТНОЙ РАЗРАБОТКИ НЕ ОБОЙТИСЬ...

КАК ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ РАЗРАБОТКА

Мы используем два подхода к разработке: **классический водопад** (с план-графиком и MSProject), и модный сейчас **Agile** (который мы используем уже 3 года).

Все проекты ведутся единым «проектным офисом» - в каждом проекте участвуют методологи, архитектор, разработчики, внедренцы, все специалисты различного профиля, которые в этом проекте могут понадобиться. Работу по проекту координирует РП (руководитель проекта), а все проекты в целом – РПО (руководитель проектного офиса). Мы знаем кто, когда, чем занят, когда освобождается, и когда мы можем или не можем взять проект определенного типа.

Чуть ниже – таблица, которая примерно дает понять, в каких случаях какая методика применима. Есть несколько условий, которые мы соблюдаем в любом случае.

ВЕДЕНИЕ ПРОЕКТА



Документирование требований и задач. Все фиксируем письменно.

Документирование хода проекта. Еженедельные статус-отчеты, протоколы встреч, актуализация плана.

Постоянное участие архитектора - следит за качеством кода, оптимальностью решений, соответствием того, что делают программисты, первоначальной задумке.

Постоянное участие методолога - следит за тем, чтобы все остальные поняли задачи бизнеса и решали их (а не "кодили всякие интересные штуки").

Управление проектом - это важная, регулярная, постоянная работа.

ТЕХНОЛОГИИ



Продуманная архитектура, максимальное использование типового функционала.

Высокий уровень разработки (оптимальный быстрый и чистый код).

Обновляемость (решения должны быть настолько обновляемыми, насколько это возможно). Внутреннее тестирование.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ



Команда проекта должна говорить на человеческом языке.

Необходимо руководить не только собой, но и заказчиком.

Заказчика необходимо вовлекать в проект с начала и до конца.



МЫ СОБРАЛИ НЕСКОЛЬКО ВАЖНЫХ КРИТЕРИЕВ — КОНЕЧНО, ИХ БОЛЬШЕ. НО ЭТО ТО, НА ЧТО МЫ ВСЕГДА ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ, ПЕРЕД ТЕМ КАК ПРЕДЛОЖИТЬ ЗАКАЗЧИКУ ПОДХОД К РАЗРАБОТКЕ.

ВЫБИРАЕМ AGILE

- Есть общее понимание требуемого результата (концепции, задач решаемых ИС), но сформулировать его детально – невозможно.
- Требования могут меняться в ходе проекта, и это нормально (проект должен это учитывать).
- Бюджет на проект в целом – не выделен. Нужно распределять оплаты по периодам, и постоянно видеть результат каждой оплаты.
- Заказчику нужно видеть хоть какие-то результаты как можно быстрее и чаще.
- Заказчик не может гарантировать скорость реакции со своей стороны в ходе всего проекта. Возможны задержки, вызванные текущими делами: выставками, командировками ЛПР, и так далее



ВЫБИРАЕМ WATERFALL

- Цели проекта полностью известны. Можно написать единое большое ТЗ – на весь проект.
- Зафиксированные требования не меняются, или меняются незначительно.
- Необходимо сразу понять бюджет, согласовать его на всех уровнях компании, утвердить и придерживаться.
- У проекта есть контрольные точки и этапы. Этого достаточно.
- Со стороны заказчика выделен РП, который занимается проектом как основной работой. Он постоянно доступен, решает проектные задачи, обеспечивает быструю реакцию и на время проекта никуда не уезжает.



ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ

Стоимость проекта это всегда уникальная цифра, которая зависит от сложности и объема задачи. Проекты разработки могут стоить от 0.5 до 10-15 млн. рублей. Поэтому в данном разделе мы расскажем о принципах ценообразования на проект укрупненно.

1 ПРЕСЕЙЛ, ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ. Бесплатно, в ходе выполнения этих работ мы можем дать оценку бюджета в диапазоне от – до и стоимость этапа 2.

2 ОБСЛЕДОВАНИЕ, НАПИСАНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ (ФТ, ТЗ, концепция ИТ системы, устав проекта, план, перечень задач – в зависимости от объема проекта и выбранной методологии). Стоимость точно определена на этапе 1 и составляет 20-30% от бюджета проекта.

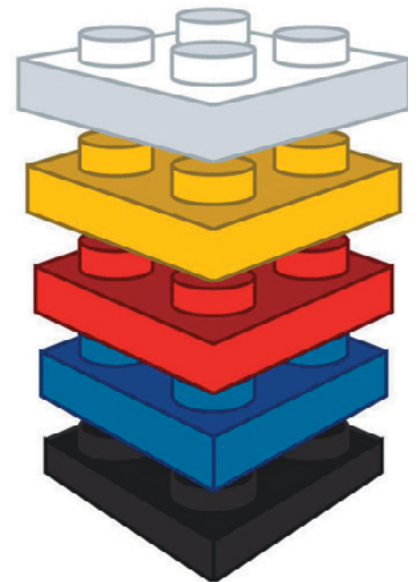
3 РАЗРАБОТКА ПО, ТЕСТИРОВАНИЕ (по этапам, или итерациями). Стоимость точно определена на этапе 2 (если применяется методология «водопад»).

4 ВНЕДРЕНИЕ, ОБУЧЕНИЕ, ИНТЕГРАЦИЯ Стоимость точно определена на этапе 2 (если применяется методология «водопад»). Составляет 10-20% от бюджета проекта. Стоимость работ рассчитывается исходя из ставки специалиста 2 200 р/час. При этом согласованный бюджет (по задаче, этапу, реализации требования), фиксируется и не меняется, если от клиента не поступают новые требования. Мы не перекладываем на заказчика ответственность за наш перерасход часов/денег.

ПОЧЕМУ МЫ ЭТО МОЖЕМ

Изначально компания **Корада** занималась заказной разработкой (это было нашей специализацией), таким образом, за годы работы мы накопили огромный опыт в этой сфере. Чему-то учились на курсах и в книгах, чему-то от опытных людей, которых привлекали, от партнеров и крупных генподрядчиков. Немало было и собственных граблей.

На сегодняшний день наш офис управления проектами – это **машина для достижения результата**. Но мы снова и снова учимся, меняем процессы, улучшаем подходы и перестраиваемся. И все для того, чтобы ваши проекты делались в заданные сроки, бюджеты, и достигали своих целей.



СОПУТСТВУЮЩИЕ УСЛУГИ

Часто проектная разработка сопряжена с другими задачами, которые мы решаем для бизнеса клиента.

КОНСАЛТИНГ (обследование бизнес-процессов, формализация, описание, реинжиниринг). Нужно знать, если вы сами еще точно не уверены, что необходимо автоматизировать.

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ, осуществление запуска и перехода, обучение пользователей. Нужно, если вы не хотите устанавливать, обучать, заставлять людей работать по новому, самостоятельно.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ВНЕДРЕННОГО РЕШЕНИЯ. Нужно, если у вас нет своего ИТ-подразделения, и вы не планируете его создавать.

НА ТЕКУЩИЙ МОМЕНТ МЫ УВЕРЕННО И СПОКОЙНО ДЕЛАЕМ БОЛЬШИЕ ПРОЕКТЫ, ЗАТРАГИВАЮЩИЕ СОТНИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И ДЕСЯТКИ СОТРУДНИКОВ С НАШЕЙ СТОРОНЫ.

РУКОВОДИТЕЛИ ПРОЕКТОВ

имеют опыт ведения проектов, отлично знают 1С (типовые решения, платформу и ее возможности, технологии), и умеют говорить с пользователями на человеческом языке.

ПРОГРАММИСТЫ

высококласные профессионалы, у нас очень строгий отбор при приеме на работу, постоянно развивающие сложные задачи и обучение.

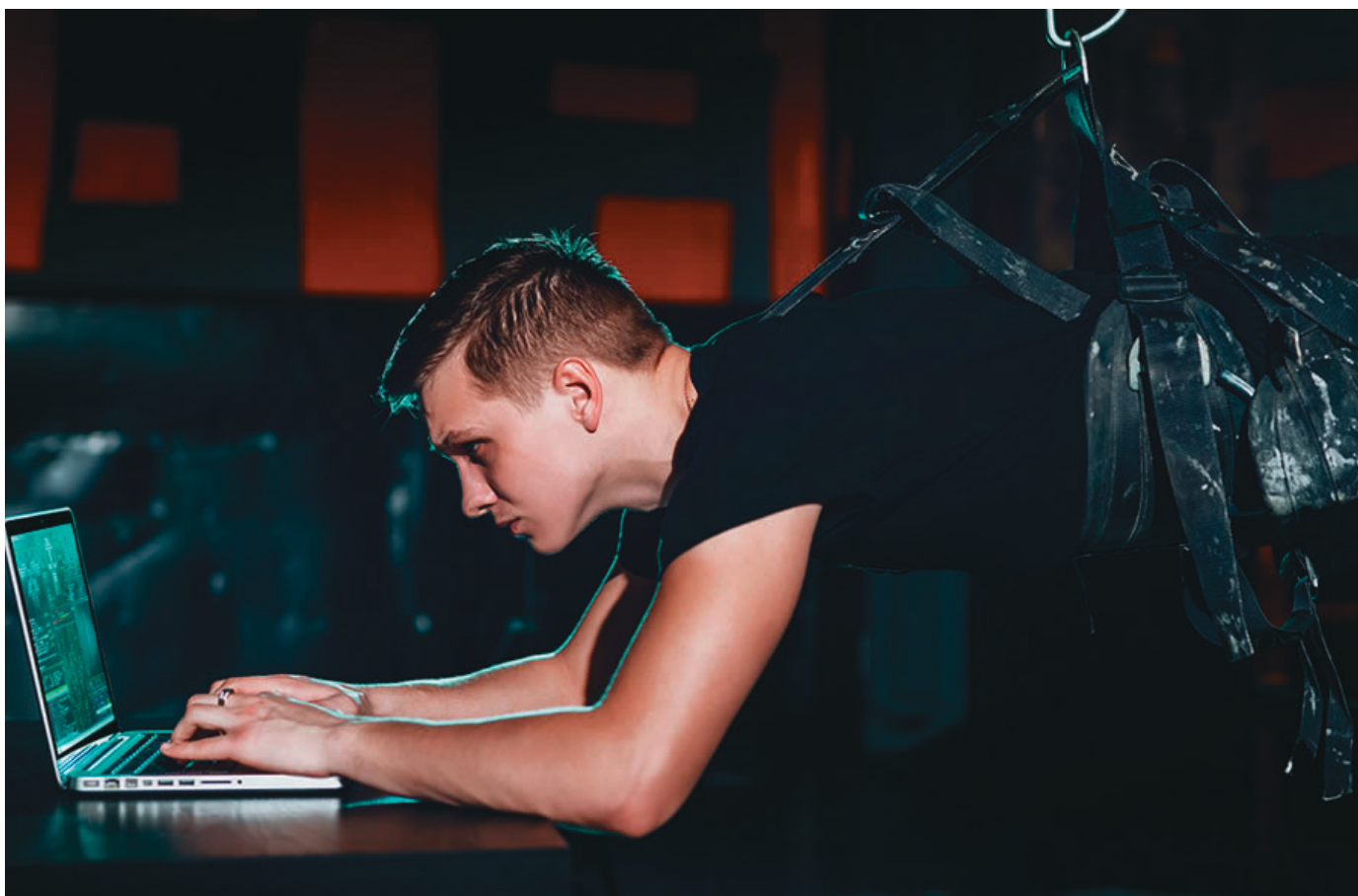
АНАЛИТИКИ

думают и говорят на языке бизнеса и его задач, и умеют направлять энергию программистов в нужную сторону.



КОМУ И ДЛЯ ЧЕГО НУЖНО ВНЕДРЕНИЕ 1С

ПРОЕКТНЫЙ ОФИС



“

После самостоятельных попыток внедрения, обычно говорят о том, что «1С из коробки никому не подходит», и прочие ужасы про российский рынок ПО и отсутствие на нем «нормальных» продуктов. Хотя на самом деле, как правило, все упирается в прямые руки, а не продукт.

После самостоятельных попыток внедрения обычно говорят о том, что «1С из коробки никому не подходит», и прочие ужасы про российский рынок ПО и отсутствие на нем «нормальных» продуктов. Хотя на самом деле, как правило, все упирается в прямые руки, а не продукт.

1С конфигурации становятся все мощнее, они решают все больше задач, стоящих перед бизнесом. Естественно, чем больше в системе функционала и возможностей, тем она сложнее в настройке (что-то нужно выключить, что-то включить, задать разные параметры, включить нужные «галочки»). Поэтому, мы вообще не понимаем, как можно «установить» 1С и оставить пользователей наедине с ней.

МЫ ПРОТИВ «УСТАНОВКИ» И ЗА «ВНЕДРЕНИЕ».

ВНЕДРЕНИЕ ПО – ЭТО НЕ РАБОТА С ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ

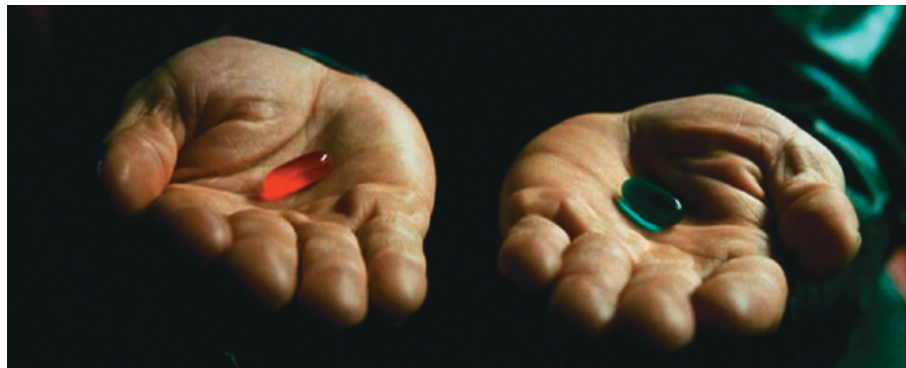
Это работа с людьми. А у нас есть специальные люди, которые любят людей и умеют с ними общаться.

ЕСЛИ У ВАС УЖЕ РАБОТАЕТ 1С (ИЛИ НЕ ОЧЕНЬ РАБОТАЕТ)

и там небольшой бардак, что-то не закрывается, не формируется и не сдается – Вам скорее всего нужно перевнедрение (или аудит для начала).

ВНЕДРЕНИЕ 1С «С НУЛЯ» ВАМ МОЖЕТ ПОНАДОБИТЬСЯ В СЛЕДУЮЩИХ СЛУЧАЯХ:

- **ОТКРЫЛИСЬ.** Если Вы только открыли/открываете новый бизнес и хотите с самого начала поставить его на правильные рельсы.
- **НОВОЕ НАПРАВЛЕНИЕ.** Вы открываете новое направление или ваша компания вышла на новый уровень, вы осознали, что текущего учета Excel + 1С:Бухгалтерия уже не хватает.
- **НУЖНА НОВАЯ СИСТЕМА.** Вы вели учет в какой-то системе (1С старой версии, сильно и давно переписанной неизвестными, давно погибшими программистами, а может даже не 1С). В какой-то момент вы поняли – «всё, хватит!». Лечить пациента бесполезно – врач сказал в морг, значит в морг. Нужна новая система.



ОСНОВНЫЕ ТРУДНОСТИ И ИХ РЕШЕНИЕ

Какие бы проекты внедрения мы не делали, проблемы у всех примерно одни и те же.

ВОТ САМЫЕ ПОПУЛЯРНЫЕ ИЗ НИХ:

1. ПРАВИЛЬНЫЙ ВЫБОР БАЗОВЫХ УЧЕТНЫХ СИСТЕМ И ИХ НАСТРОЙКА

В случае неверного выбора 1С – можно потратить лишние деньги на ненужные конфигурации или лицензии, или даже не получить необходимый функционал (который потом придется, например, дорабатывать опять-таки за дополнительные деньги).

Неверные настройки – могут затруднить работу пользователей, повлечь ошибки в учете и риски для компании, или лишить заказчика функций системы, которые он мог бы использовать.

2. ЗАГРУЗКА ДАННЫХ: НАЧАЛЬНЫХ ОСТАТКОВ И ИСТОРИИ

Если компания не начала работать «с нуля», у нее есть накопленный багаж клиентов, поставщиков, товаров... перед началом работы, нужно подготовить базу. Глобально, есть 2 варианта начала работы: загрузка остатков и справочников или тоже самое + перенос истории за какой-то период.

Всегда и всех мы пытаемся отговорить от переноса истории (почему? Задайте вопрос – долго писать, и интересно не всем). Но в случае необходимости, бывало и много лет продаж переносили. В любом случае – крайне важна аккуратность, точность и выверка данных. Для загрузки начальных данных мы привлекаем программиста, который имеет опыт именно таких работ, умеет настраивать обмена, разрабатывать форматы и так далее. А главное, он точен и аккуратен в работе.

И, конечно, мы всегда делаем сверку (старых и новых данных). Как автоматизированную, так и ручную.

3. ЗАГРУЗКА ИЗ РАЗЛИЧНЫХ СИСТЕМ, КОТОРЫЕ НЕ БЫЛИ СИНХРОНИЗИРОВАНЫ РАНЕЕ

Это – «отдельная песня». Это мы любим. У вас была учетная система, с которой работал отдел продаж. Была бухгалтерия. Нет, две бухгалтерии. По одной отдельной – на каждую организацию. И еще была система на складе. Все эти системы существовали сами по себе. А теперь внедряется, например,

комплекс из 1С:Управление торговлей 11 в связке с Бухгалтерия 3.0. И у них должен быть ОДИН справочник номенклатуры, ОДИН – контрагентов. Единые остатки, цены, договоры...

Мы умеем придумывать алгоритмы синхронизации, делать загрузки с таблицами мэппинга... Наверно, технологии для вас не так важны – главное, мы приводим разнородные справочники к единому виду.

4. СОПРОТИВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

Спротивление людей изменениям – это отдельная тема. Мы сталкивались с вариантами от «мягкого нежелания работать по новому», до открытого саботажа. У нас есть множество вариантов воздействия, конечно, несгибаемая воля руководства компании, первое и самое важное условие любых организационных изменений. Но чем эту волю поддержать – мы знаем. Почему люди сопротивляются? Спросите нас, и мы расскажем.

5. ИНТЕГРАЦИИ С ДРУГИМИ СИСТЕМАМИ

Как правило, новая система будет работать не одна. Для настройки интеграций с другими системами – от клиент-банков до интернет-магазинов, нужно:

- Заранее озаботиться вопросом, куда понадобится выгружать/загружать данные?

- И реализовать обмена с помощью прямых программистских рук...

У нас такие есть в наличии.



6. ОБУЧЕНИЕ РАБОТЕ

Обучение – важная часть внедрения новой системы. Правильное обучение поможет и выявить недостающий функционал (упущенные на этапе обследования требования) и уменьшить сопротивление сотрудников. У нас большой опыт: от разработки учебных программ для конкретного заказчика с его процессами, до проведения обучения (в офисе заказчика, или у нас), тестирования, прогона демо-примеров.

Без обучения нельзя обойтись почти никогда. Обучение сопровождается краткими памятками и инструкциями, которые мы готовим и предоставляем для каждой роли (функции сотрудника).

КАК ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ И СКОЛЬКО СТОИТ ВНЕДРЕНИЕ 1С

Внедрение 1С – это проект, бюджет которого зависит от многих факторов. Поэтому, сказать конкретную цену для вашего случая невозможно. Мы дадим несколько примеров и расскажем об основных этапах и принципах ценообразования.

ВНЕДРЕНИЕ 1С:РОЗНИЦА

- сеть из 5 розничных магазинов;
- центральная база;
- обмены;
- обучение;
- подключение оборудования.

БЮДЖЕТ
20 000 р.

ВНЕДРЕНИЕ 1С:БУХГАЛТЕРИЯ 3.0

- в компании осуществляющей оптовую торговлю, оказывающую услуги;
- загрузка начальных данных;
- памятки и минимальное обучение;
- интеграция с 1С:УТ (настройка обменов).

БЮДЖЕТ
160 000 р.

ВНЕДРЕНИЕ 1С:ЗУП 3.0

- переход с 2.5, перенос данных, исправление ошибок учета, обучение.

БЮДЖЕТ
260 000 р.

ВНЕДРЕНИЕ 1С:УПРАВЛЕНИЕ ТОРГОВЛЕЙ 11

- оптовая компания;
- обучение 5 менеджеров;
- загрузка данных;
- нетиповые печатные формы.

БЮДЖЕТ
120 000 р.

С ЧЕГО НАЧИНАЕТСЯ

ЛЮБОЕ ВНЕДРЕНИЕ ПП 1С НАЧИНАЕТСЯ С ОБСЛЕДОВАНИЯ. Без обследования заказчика невозможно правильно и оптимально настроить (и даже выбрать) программный продукт, правильно подготовить контрольные примеры, в правильном ключе провести обучение сотрудников.

Показана последовательность этапов для типового среднего проекта. Внедрения тяжелых продуктов (1С:Документооборот, 1С:ERP 2.0, 1С:УПП, 1С:Управление холдингом) осуществляются по другому, идут в другие сроки и с другими бюджетами. С другой стороны – совсем маленькие типовые внедрения могут проходить по другой схеме, которую мы называем «интерактив».

ЕСЛИ ВАМ НЕОБХОДИМО РАССЧИТАТЬ ТАКОЙ ПРОЕКТ – ОБРАТИТЕСЬ К НАМ ЗА КОНСУЛЬТАЦИЕЙ.

1. ЭКСПРЕСС-АУДИТ

Это бесплатная для заказчика работа, как правило она выполняется в ходе пресеяла (мероприятий по подготовке к сделке). Мы обследуем учет Заказчика, фиксируем его потребности, согласовываем и утверждаем программные продукты и план проекта.

Бюджет данного этапа: бесплатно

2. ОБСЛЕДОВАНИЕ

Этап может отсутствовать. В зависимости от масштабов компании заказчика и проекта это может быть небольшая встреча (полдня), и дальнейшее описание полученной информации в формализованном виде, или отдельный проект длительностью в несколько месяцев и схемы бизнес-процессов с предложениями по их улучшению. Большие обследования обычно выполняются в рамках консалтинговых проектов.

Бюджет данного этапа: от 20 000 до 120 000 р

3. КОНТРОЛЬНЫЙ ПРИМЕР И ЕГО ДЕМОНСТРАЦИЯ

Этап может отсутствовать. Мы готовим базу, настроенную насколько это возможно (исходя из данных собранных на обследовании). Если нужны доработки, их пока нет – но

все данные уже реалистичные, и учетные схемы именно те, которыми будет пользоваться компания заказчика.

Этот пример показывается на большой презентации, с обсуждением «как это будет», «почему это будет так» и «а можно ли сделать по-другому». Это первое знакомство заказчика с его будущей учетной системой.

Бюджет данного этапа:

от 32 000 до 90 000 р

4. ТЗ НА РАЗРАБОТКУ

Этап может отсутствовать. Если ясно, что нужно дорабатывать конфигурацию 1С под требования заказчика, мы пишем ТЗ (Техническое Задание), и согласовываем его. Чтобы все участники одинаково понимали поставленные задачи.

Бюджет данного этапа:

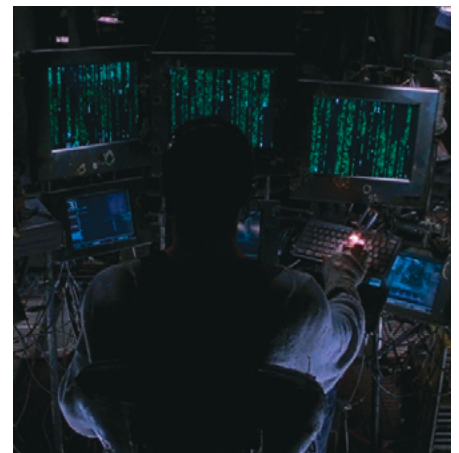
зависит от сложности доработок и их объема, стоимость разработки ТЗ согласовывается заранее и рассчитывается исходя из ставки 2 200 р/час.

5. ДОРАБОТКИ В УЧЕТНОЙ СИСТЕМЕ

Этап может отсутствовать. Если нужны доработки – мы их делаем. Чисто, аккуратно, грамотно. Руками толковых разработчиков, под присмотром опытных архитекторов.

Бюджет данного этапа:

считается исходя из ТЗ, и оценивается по ставке 2 200 р/час.



6. ИНТЕГРАЦИИ, ЗАГРУЗКИ ДАННЫХ

Этап может отсутствовать.

Если необходимо, загружаем справочники, остатки, историю (о нет, только не историю!). Настраиваем обмены, загрузки и любые интеграции.

Бюджет данного этапа:

считается исходя из требований, и оценивается по ставке 2 200 р/час.

7. ТЕСТИРОВАНИЕ ЗАГРУЗКИ, СВЕРКА, ИСПРАВЛЕНИЕ

Этап может отсутствовать. В случае, если была загрузка данных, этап будет обязательно. Чем больший объем информации перенесен из старой системы в новую, тем выше вероятность ошибок. Для каждого случая мы разрабатываем подход к выверке данных и осуществляем тщательное тестирование перед загрузкой в рабочую базу.

8. ОБУЧЕНИЕ

Этап не может отсутствовать!

Как можно обойтись без обучения, не знаю.

БЮДЖЕТ ДАННОГО ЭТАПА: стоимость зависит от программы обучения, ее объема, количества обучаемых и режима обучения (групповое/индивидуальное /на чьей территории, в какое время и так далее).

ВАЖНО

Процесс осуществляется так, чтобы у компании заказчика не было остановки деятельности из-за 1С.

9. ТЕСТОВАЯ ЭКСПЛУАТАЦИЯ

Этап может отсутствовать! Все в предпоследний раз пробуют новую учетную систему, уже с реальными данными, доработанными алгоритмами и формами. Выполняют в ней свои повседневные задачи. Свыкаются с мыслью, что тут им предстоит жить и работать ближайшие годы.

БЮДЖЕТ ДАННОГО ЭТАПА:

от 32 000 до 80 000 р.

10. БОЕВОЙ ЗАПУСК

Тут происходит самое главное сражение. 300 спартанцев против двухсоттысячной армии персов. Бесценно!

БЮДЖЕТ ДАННОГО ЭТАПА:

от 32 000 до 80 000 р.

11. УСИЛЕННАЯ ТЕХПОДДЕРЖКА

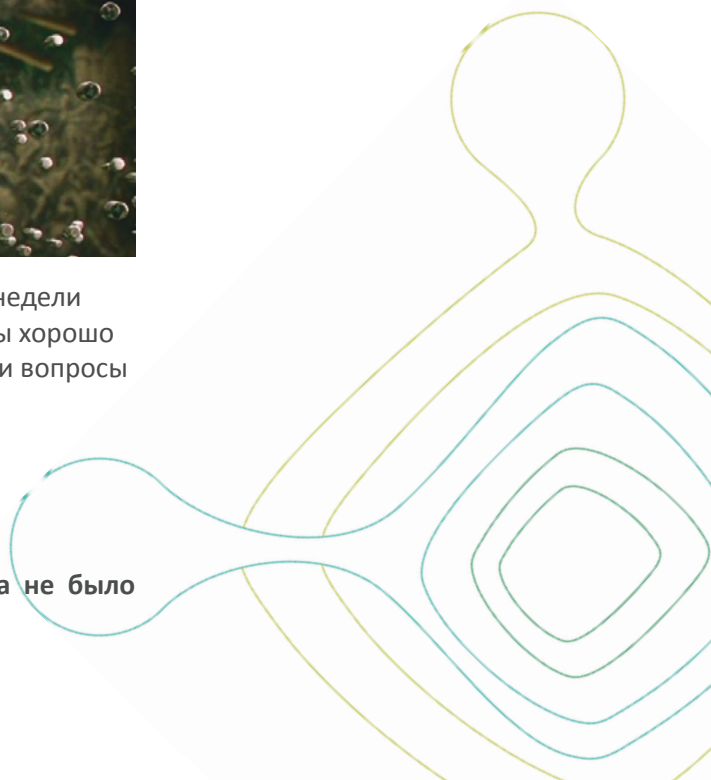


В обязательном порядке после внедрения мы предлагаем 2 недели усиленной техподдержки. У людей возникают вопросы как бы хорошо ни была осуществлена подготовка. И чтобы работа шла, на эти вопросы надо отвечать оперативно, а вопросов будет много.

БЮДЖЕТ ДАННОГО ЭТАПА:

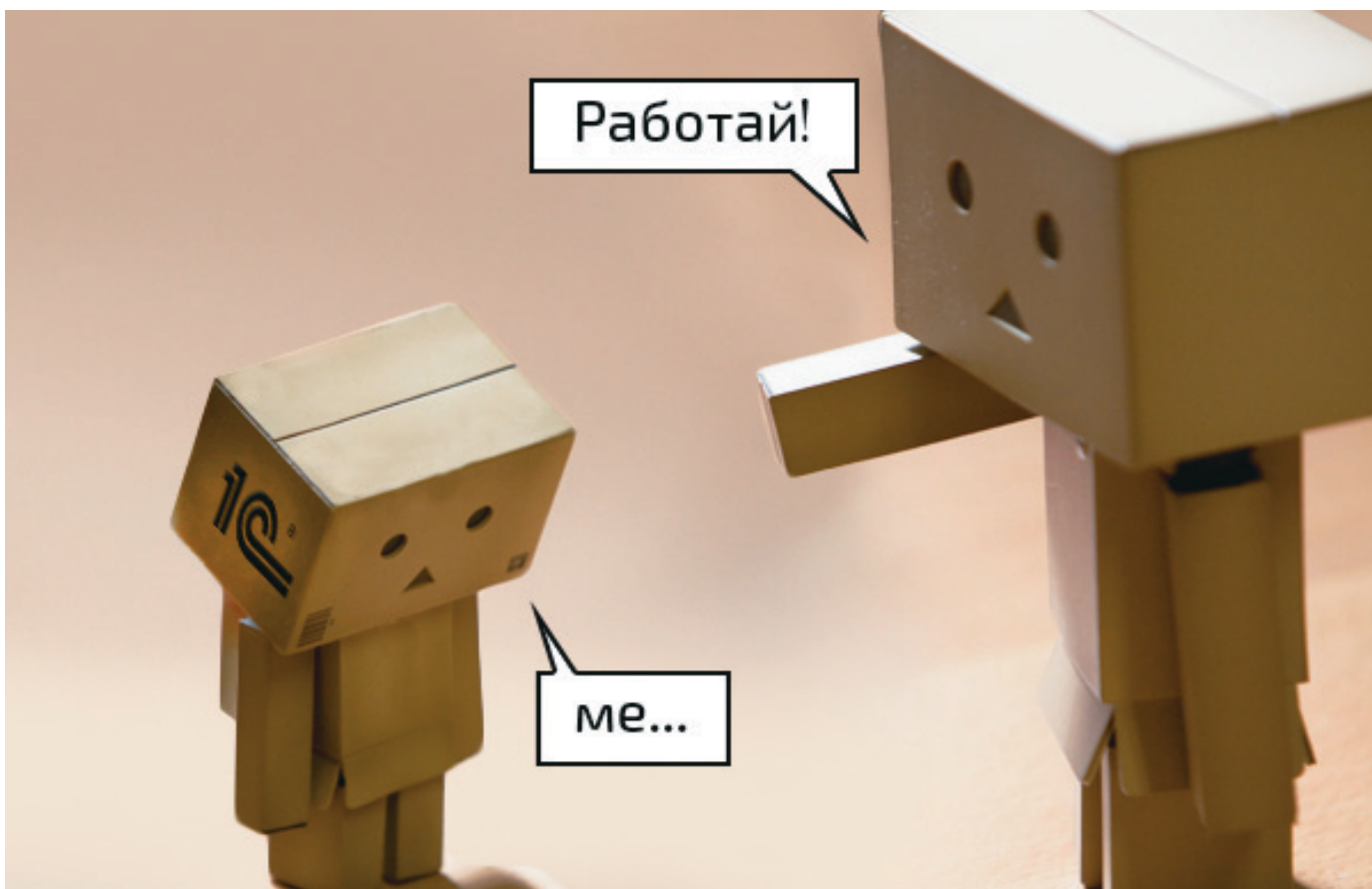
32 000 р.

Процесс осуществляется так, чтобы у компании заказчика не было остановки деятельности из-за 1С.



ПОЧЕМУ 1С «ИЗ КОРОБКИ» НЕ ВЗЛЕТИТ

■ ПРОЕКТНЫЙ ОФИС



“

Итак, вы поняли, что вам нужен 1С.

Кстати, а как вы поняли, что именно вам нужно – ведь выбрать правильный продукт и схему лицензирования, важная и не самая простая задача. У нас даже была статья про это.

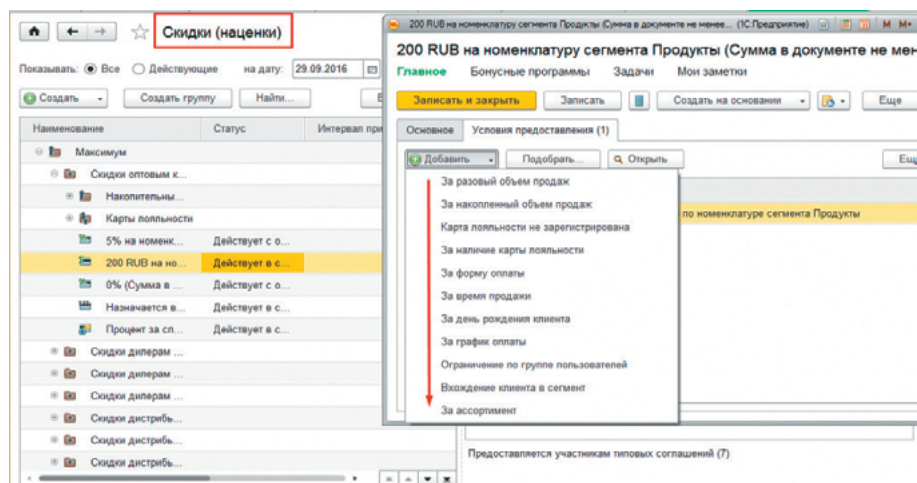
Но ОК, выбрали, будем надеяться, правильно – ничего лишнего, и все что нужно.

Вы купили лицензию у какой-то компании, особенно не выбирая у кого (у того, кто первый ответил на запрос, или кто-то случайно подвернулся). А может у знакомых?

Никаких работ вам не надо, вы уверены, что установите сами:

- Я знаю, что такое дебет с кредитом, и в детстве программировал на FoxPro, я какую-то 1С не настрою? – говорите вы себе.

Мы не будем сгущать краски и нагонять ужас. Вероятность, что у вас все получится – есть! Небольшая, но есть. Очень небольшая...

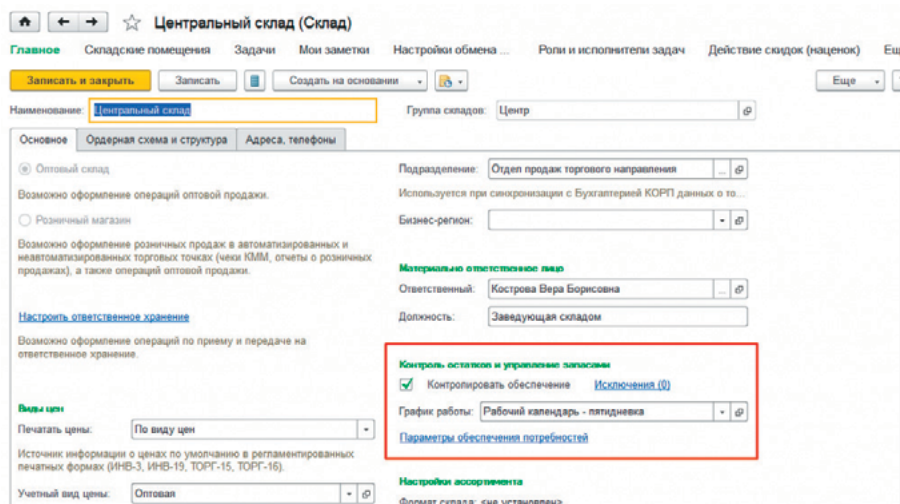


Здесь и далее в качестве иллюстраций использованы скриншоты некоторых (не всех) настроек, которые нужно выполнить, для типовой 1С:Управление торговлей 11.

Почему мы так думаем? На основе нашего опыта. Сотни клиентов, которых мы видели, с которыми мы работали, дают нам некоторую статистику. Как получается, когда «сами поставили», или когда «мальчика знакомого попросили». А получается криво.

1С «ИЗ КОРОБКИ» ВООБЩЕ НЕ РАБОТАЕТ

... именно с таким мнением живет огромное число людей, связанных с бизнесом (руководителей, бухгалтеров, рядовых пользователей), которым довелось поработать в ненастроенной по-человечески



системе.

Сначала покупаешь эту вашу 1С за чемодан денег. Ставишь ее, запускаешь, и видишь там кучу закладок, кнопочек, галочек, каких-то настроек. Долго мучаешься, ничего не получается, как должно быть.

Потом приглашаешь невнятного мальчика который «знает 1С», он что-то делает, делает, делает, все время что-то докручивает, настраивает, дописывает... И постоянно «сосет» деньги. И вообще – все ненавидят 1Сников.

ПОЧЕМУ ТАК СЛОЖНО?

Есть вот нормальные программы – например «мойчердак» или «мегадлань». Зашел, там всего три кнопки. Все понятно и настраивать ничего не надо. Почему в 1С так много всего, лишнего и не нужного?



НУ ПОЧЕМУ ЭТА ВАША 1С ТАКАЯ СЛОЖНАЯ?

Я думал, как просто объяснить сложность 1С... Мне в голову пришла аналогия с инструментами. Ведь 1С

– это тоже инструмент, инструмент для учета и управления.

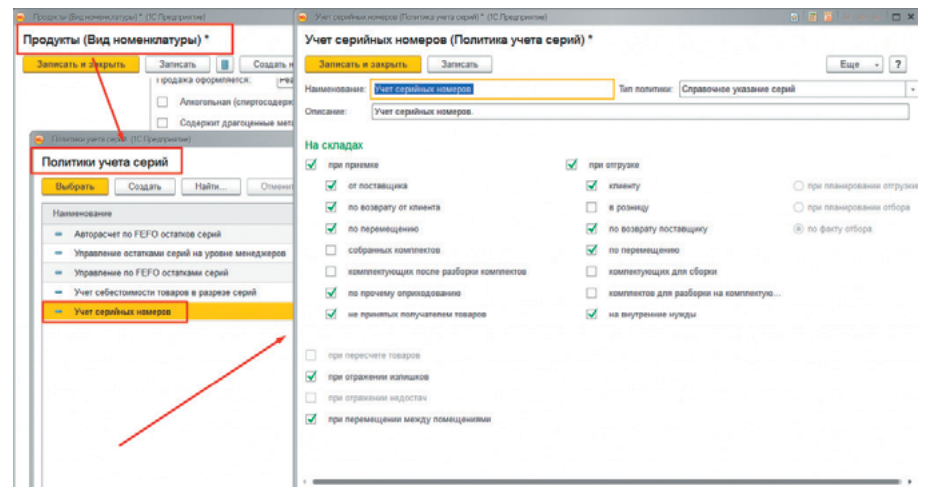
Возьмем молоток. У него есть одна функция – наносить удары (по гвоздю, стамеске, или может по пальцу). Он простой... как молоток. В нем даже нет движущихся частей.

Разводной ключ. Эта штука уже посложнее, ее можно использовать для откручивания разных гаек. И у этого инструмента появилась настройка, надо покрутить немного, под нужную гайку.

А как насчет электрического шуруповерта? Тут уже есть регулировка скорости вращения, направления, мощности, нужно менять биты, нужно заряжать аккумулятор. Это тебе не молоток. Правда и функций побольше.

А теперь – простенький столярный станок. Видели такой? Тут и регулировка стола, на котором подается заготовка, и скорость вращения, углы, повороты, зажимы, сменные инструменты. Тут уже «без поллитры не разберешься», зато можно табуретку своими силами сделать.

И наконец станок с ЧПУ. Далеко не каждый видел вблизи современный станок. Кто видел, знает какая это сложная конструкция. Без специального



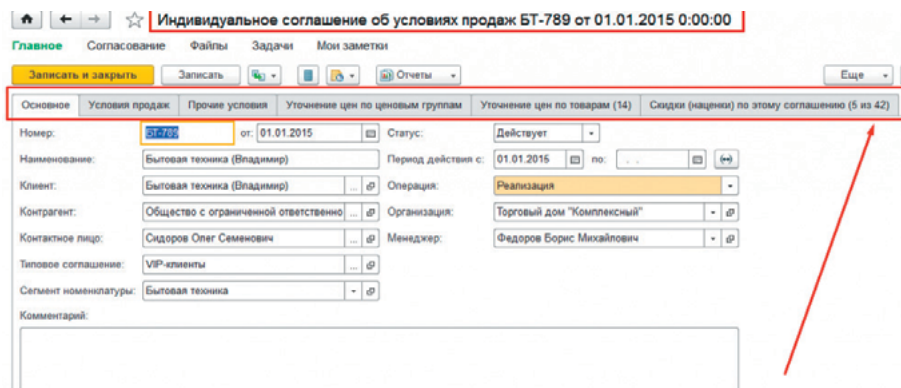
обучения к этой штуке лучше просто не подходить.

Так вот – современная 1С, это станок с ЧПУ по широте функционала, возможностям, и конечно глубине настройки. Подойти и включить сможет любой, а вот заложить программу обработки детали (настроить ведение учета), далеко не каждый.

1С быстро, год за годом, движется к мощной, комплексной системе, в которой можно настроить и вести учет любой, самой крупной и сложной организации. И делать это без многочисленных доработок, просто грамотно настроив систему при запуске.

Только вот специалистов, которые эту грамотную настройку сделать могут мало, многие по старинке чуть что, берут в руки «напильник».

Помним и о том, что внедрение новой системы управления и учета, без организации проекта изменений в компании (любая большая автоматизация – это уже и есть проект изменений, ролей, должностей, подходов к работе, и процессов) невозможно. Думает ли об организации проекта изменений, управлении изменениями, организации рабочей группы, перестроении работы и ее регламентации тот, кто своими руками или силами «мальчика»



просто настраивает 1С? Нет конечно. — консультанты. А вот чем вы рискуете, экономя? Поэтому она и не взлетает.

Мы, например, четко отделяем проекты, где понадобятся изменения в компании, в самом начале, и выполняем их по ЕППА методике. И это совсем не тоже самое, что настройка 1С продукта.

ЧЕМ ВЫ РИСКУЕТЕ?

Понятно, что вы приобретаете, когда ставите 1С сами, или с помощью «знакомого». Ну или пользуетесь услугами непонятных нелегализованных компаний, у которых «1 час настройки стажером без опыта, работающим за еду, включен в стоимость». Вы выигрываете в деньгах, не нужно тратиться на проект внедрения. Нормально учет ставят серьезные специалисты 1С, которые конечно не станут работать бесплатно. А на проект организационных изменений – вообще нужны редкие и дорогие специалисты: управленческие

■ **Время – тут все ясно.** Не у каждого есть время и желание самостоятельно все ставить и настраивать. Допустим, у вас оно есть, и вы не видите ему более позитивного применения)

■ **Вы можете не найти, как включить нужный вам функционал,** возможно даже не знаете, что он вам нужен. И будете потом мучиться без него... В ходе нормального внедрения в любом случае ваш бизнес будет изучен. И необходимые функции программного продукта предложены, даже если вы про них ничего не сказали.



■ **Включите что-то не нужное** или не соответствующее вашему учёту и бизнесу. Потом будете постоянно спотыкаться о лишний столбец или реквизит, ненужную валюту управленческого учета, но...

■ **Не все настройки потом можно поменять**, даже когда вы поймёте свою ошибку. Многие настройки делаются один раз, и поменять их «на ходу» уже непросто.

■ **Не организованная верно структура аналитики.** Думаете, номенклатура – это номенклатура, и контрагенты – это контрагенты? А партнеры, холдинги? Свойства и характеристики? Размерные ряды, цвета и модели, года выпуска и артикулы, наименования от поставщиков и для клиентов, единицы измерения и группы? Правильный подход к справочникам важен, начнете абы как, потом будете разгребать авгиевы конюшни.

Кстати, следствием «установленного», а не внедренного решения как правило являются те самые бесконечные «допилы» и доработки, за которые понапрасну так не любят 1С и одинэсников.

ЧТО ЖЕ ДЕЛАТЬ?

Сам не настроишь, не обладая глубокими знаниями, доверять юношам, работающим за еду нельзя, а само оно «не взлетит». Что же делать?

Подсмотреть. Найдите кого-то, у кого 1С уже работает как часы, с таким же как ваш, или похожим бизнесом. Сходите к нему и внимательно посмотрите настройки (только умоляю, ничего не трогайте, а то одним другом у вас станет меньше). А теперь воспроизведите эти настройки, структуру справочников и так далее – у себя. Будет не идеально, но лучше чем никак.

Прочитать. На самом деле, в книгах, которые идут вместе с программным продуктом, все описано достаточно подробно. Другое дело, что все настройки там описаны «в общем случае», для всех видов бизнеса и способов учета, а не конкретно для вашего случая. Но если один раз разобраться, все изучить, почитать специализированные форумы, задать вопросы и понять ответы, и конечно, попрактиковаться (желательно, не на живой базе) – у вас обязательно получится. И вы станете незаменимым специалистом, который без всякого 1Сника может настроить систему. Хм. Впрочем, вы сами станете в этот момент 1Сником...

Попросить о помощи. Обратиться к специалистам, которые зададут вам вопросы на человеческом языке (например, расскажите, как вы рассчитываете себестоимость продукции, включаете вы в нее транспортные расходы, или нет?), а затем для каждого вашего ответа – сделают нужные настройки в системе. Возможно это будет не так дорого и долго, как вы опасаетесь. Просто спросите.

НАПОСЛЕДОК ЖЕЛАЕМ ВАМ ПРИЯТНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ ВАШИМ ПРОГРАММНЫМ ПРОДУКТОМ.

ПУСТЬ ОН ВАС ТОЛЬКО РАДУЕТ, И НИКОГДА НЕ ОГОРЧАЕТ



ТРУДНОСТИ ПЕРЕВОДА ИЛИ ПОЧЕМУ ХОРОШО НА САМОМ ДЕЛЕ ПЛОХО

ПРОЕКТНЫЙ ОФИС



Наблюдаю сейчас болезненный и мучительный процесс. Пожалуй, один из самых мучительных, которые видел)

...Я ПРО ТЕХПОДДЕРЖКУ.

Точнее, про тот момент, когда клиент приходит к нам на техподдержку

Бывает по разному, пожалуй, реже всего он приходит "с нуля", то есть у него ничего не было. Он купил себе какую-нибудь 1С конфигурацию и вот теперь понял что было бы здорово задавать кому-то вопросы. Из области таких же идеальный вариант - клиент был у нас на внедрении, мы ему внедрили что-то (например, 1С:Розницу в сеть магазинов), и теперь логичным образом он на техподдержке. Все понятно, прозрачно и удобно. Не важно, какая система внедрялась, это

может быть типовая конфигурация или наша разработка. Главное, это мы реализовали и теперь поддерживаем.

ГОРАЗДО ЧАЩЕ К НАМ ПРИХОДЯТ ПОСЛЕ КОГО-ТО

Если пришли "после другого", то задача "всего лишь" сломать сложившееся негативное мнение об 1С-специалистах. Ну, это у нас получается, вроде все у нас адекватные, от клиентского менеджера и специалистов поддержки, до меня :)

А вот если к нам клиент пришел после штатного 1С специалиста, вот это трэш!

Не, на самом деле бывают (редко-редко) идеальные случаи, когда штатная 1С служба организована отлично, и тогда большая

задача - дотянуться до уровня удовлетворенности пользователей, который был, когда специалист был "под боком".

Но как правило, мы вляпываемся в такое г...

И клиента понять можно, но как же сложно всё перевести на новые рельсы... Я вот анализировал эту проблему. Увидел несколько причин почему хорошо на самом деле плохо:

1 Ну начнем с ТОГО, ЧТО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ ШТАТНОГО 1С СПЕЦИАЛИСТА ЧАСТО, СКАЖЕМ ТАК, НЕ ДОТЯГИВАЕТ... Если 1Сник в штате один (или даже двое) он оказывается таким "эникейщиком", и делает всё от создания пользователей до задач разработки. Будет ли на такой работе сидеть классный разработчик? нет. Архитектор? Нет. Аналитик? Методолог? Всем узконаправленным и крутым специалистам будет скучно сидеть и заниматься всем-всем. Бывают исключения!

2 Штатный сотрудник почти ВСЕГДА "ДЕЛАЕТ ЧТО СКАЗАЛИ". Так редко попадают разработчики в штате, которые в ответ на просьбу "покрасить вот это в зеленый" говорят о том что не будут вносить такие изменения и корезить типовую конфигурацию, которая после этого слетит с обновления. Делают с 1С черти-что. Даже Бухгалтерию и ЗУП умудряются "доработать", да так что стандартные механизмы не работают, и закрытие периода становится таким спортивным соревнованием. Типа айронмэна. Ну понятно, проще не спорить с бухгалтером и не разбираться в методологии 1С. А сделать что сказали а потом охренивать с этого. К сожалению, взять и перейти к типовому функционалу обратно очень непросто. Ведь данные уже загажены, и в анамнезе - пара-тройка лет, без нормальных закрытий, себестоимости, прибыли... Функционал то ты вернешь, а вот что делать с декларациями?

3 Штатный сотрудник работает ВМЕСТО КОЛЛЕГ ИЗ ДРУГИХ ОТДЕЛОВ. Поскольку штатный специалист "сидит вот тут в соседнем кабинете", и вроде как не сказать, чтобы занят очень сильно, ему в обязанности быстренько вменяют внесение данных, закрытие периодов, формирование и сдачи отчетности и много всего, что на самом деле является работой сотрудников других отделов. Например бухгалтерии. Каждый раз приходится объяснять каждому сотруднику нового клиента ТП, что мы можем разобраться, найти, рассказать и показать, помочь и проанализировать... можем упростить работу, но мы не будем работать ВМЕСТО того, кто отвечает за этот участок. Это прямо очень болезненно.

4 Отсутствие системы работы. Еще ни в одной компании, которую мы берем на ТП после штатных специалистов, не видел системы регистрации и учета заявок, системы хранения документации по выполненным доработкам (о, хотя бы какой-то документации по доработкам)), системы комментирования кода... Все делается как будто лишь бы как сделать. Без мыслей о том что это надо будет сопровождать, обновлять, развивать. А задачи пользователями ставятся в виде "эй, иди сюда, сейчас я тебе покажу что мне нужно".

Получается, что пункты 2, 3, 4 - в исполнении штатного 1С-ника, хороши для пользователя! А то что делаем мы - для конечного пользователя ощутимое ухудшение. Трэш, с которого начинается совместная работа ожидаем, но иногда выходит за рамки того, что можно было представить. И в таких ситуациях только точное понимание причин этого безобразия со стороны высшего руководства, готовность к нему и железная воля, способны переломить ситуацию.

Потому что именно руководству компании и владельцам выгодны долгосрочные плюсы (типовые, обновляемые и легко-сопровождаемые 1С базы, прозрачные и быстрые регламентные операции, история задач и доработок, наличие документации к любым техническим решениям), которые дает работа с компанией, и не дает такой удобный и сидящий рядом с главбухом, штатный 1С разработчик.

Это я тут памятку готовлю, по мотивам одного текущего трэша) Памятка для будущих клиентов - **"Ахтунг! Предупреждаю что вас ждёт!"**. Чтобы никто не думал, что будет легко.



МАЛЕНЬКИЕ И БЫСТРЫЕ

ПРОЕКТНЫЙ ОФИС



“

Кризис: падают продажи, падает выручка. Нужно считать деньги. Нужно управлять затратами. Нужно управлять людьми...

Проще всего повисить управляемость компании с помощью автоматизации, но автоматизация, как мы знаем, это дорогое удовольствие. А денег нет.

Потому что выручка падает.

Текущая ситуация характеризуется тем, что все чего-то ждут. Наши клиенты говорят нам:

- Вы простите, пожалуйста, все договоренности в силе, нам проект нужен, ничто не забыто и не отменено. Просто у нас тут клиенты должны были прислать 12 миллионов, а прислали б... сами понимаете, приоритеты в пользу зарплаты, налогов, так что ждем. Как только нам все оплатят, мы сразу, нам надо.

А мы говорим своим подрядчикам:

- Извини, все оплатим, не сомневайся. Работы будут точно. Вот со дня на день, с недели на неделю нам прислать оплаты должны - вот как только, так сразу и мы вам платим.

Не сомневаюсь, что аналогичная ситуация уровнем выше (клиенты наших клиентов тоже чего-то ждут), и уровнем ниже (наши подрядчики тоже кому-то не платят). Выходит, у всех проблемы с бюджетом. У всех разного масштаба, но суть одинаковая.

ПОТРЕБНОСТЬ В АВТОМАТИЗАЦИИ

При этом потребность в автоматизации, в решении текущих накопившихся проблем или глобальных вопросов, никуда не пропала. Скорее, наоборот: при ухудшении общей экономической ситуации автоматизация процессов, оперативный учет затрат, расчет себестоимости в разрезе партий, ускорение принятия решений важнее чем когда-либо. И так, бюджет уменьшился, а задачи умножились. Где же выход? ...

В любом проекте автоматизации бизнеса есть два граничных варианта:

1 ИСПОЛЬЗОВАТЬ ТИПОВОЕ РЕШЕНИЕ И "ПОДГОНЯТЬ" БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ КОМПАНИИ ПОД ЭТО ТИПОВОЕ РЕШЕНИЕ;

2 СОЗДАВАТЬ УЧЕТНУЮ СИСТЕМУ "ПОД СЕБЯ" И СВОИ ПОТРЕБНОСТИ.

Естественно, в первом случае бюджет минимален (он складывается из стоимости лицензий 1С, настройки программного продукта, обучения пользователей, иногда загрузки данных или настройки каких-либо обменов).

Во втором случае мы имеем дело с комплексным проектом разработки и внедрения, а это означает полный цикл работ, от обследования и описания бизнеса клиента до разработки системы и ее запуска. И понятно, что этот вариант гораздо дольше и дороже.

МЕЖДУ ДВУМЯ ПОЛЮСАМИ

Когда стоит подумать про разработку «под себя», а когда – попытаться удовлетвориться типовым функционалом?

РАЗРАБОТАТЬ 1С СИСТЕМУ ПОД СВОИ ТРЕБОВАНИЯ

- Крупный или средний бизнес;
- Бизнес-процессы стабильны, и должны работать именно так, как работают;
- Есть ресурсы для проекта (финансовые, людские);
- Сфера деятельности или процессы диктуют особые требования (по производительности, интеграциям, удобству работы и т.д.).

ВНЕДРИТЬ ТИПОВОЙ ПРОДУКТ 1С

- Микро, малый и средний бизнес (крупный – редко);
- Бизнес-процессы не зафиксированы, их можно перестроить, людей переучить работать по-новому;
- Мало ресурсов (сложно выделить финансирование, нет возможности выделить руководителя проекта);
- Все требования и процессы стандартные (например, розничная торговля).

Между двумя этими полюсами бесконечное множество вариантов: "вот это мы будем использовать, как есть в поставке 1С, а вот это заточим под себя напильником". С самого начала наша компания специализировалась именно на "втором варианте" в максимальном его проявлении заказной разработке.

Название нашей услуги звучало так: "вам что-то нужно, но не знаете, что? Приходите к нам, мы это обследуем, опишем и сделаем". А на вопрос "что вы можете на 1С разработать?" я всегда отвечал: "да хоть шахматы, притом они будут весьма прилично играть".

Проектами, находящимися на другом полюсе шкалы "типовое - написанное под себя", мы раньше вообще не занимались. Причины:

- Так сложилось исторически (как я писал, мы с самого начала специализировались на "тяжелых" проектах разработки, сотрудники и процессы были ориентированы именно на это;

- В случае запуска типового решения от 1С, есть только часть, связанная с внедрением, а она часть, связанная с внедрением решения (в случае "запускаем типовое" есть только она), требует совершенно других компетенций и человеческих ресурсов. Делать эту работу с программистами и архитекторами - не в радость ни программистам, ни клиентам.

Полтора года назад, мы нашли нужных людей с профилем "внедренец", и соответствующий отдел начал работать в компании.



ЧТО ЖЕ МЫ НАБЛЮДАЕМ?

Объем таких проектов постоянно растет. И сейчас, в кризис, их становится все больше. Пропорция "большая разработка""внедрение типового" постепенно сдвигается в сторону последнего.

И это логично: бюджет существенно меньше, результат получается гораздо быстрее, а ведь главное в нашей экономической ситуации - именно быстрый результат за небольшие деньги.

Компании приходят с разными начальными вводными:

- У кого-то вообще не было 1С, и им нужно все с нуля поставить, настроить, обучить (трудно поверить, но такое бывает :));

- У кого-то наши коллеги-конкуренты начали внедрение, только оно заключалось в "продать коробку", и система так и не заработала как надо;

- У кого-то все хорошо и работает, но есть изменения в бизнесе (новые подразделения, направления деятельности).

И в любом случае проект получается не слишком дорогостоящим. При разработке "под себя" бюджет вряд ли будет меньше полумиллиона только за работы, без лицензий, и это, пожалуй, стартовая цифра.

Порядок стоимости типового внедрения может быть таким:

■ **Внедрение 1С:Розницы на 4 торговые точки**, с настройкой обмена с 1С:Управление торговлей, обучением персонала и подключением торгового оборудования - 80 000 р.

■ **Внедрение 1С:Управление торговлей 11** (с обучением, настройкой и поддержкой в течение месяца, в компании из 10 человек), 40 000 р.

■ **Внедрение 1С:Бухгалтерия** (с обучением, настройкой и поддержкой в течение месяца), 25 000 р.

Данные цифры - это стоимость конкретных проектов, которые мы сделали, не надо воспринимать их как публичную оферту. В любом конкретном случае бюджет может быть другим, больше или меньше :) Основное возражение, высказываемое или остающееся в голове потенциального заказчика:

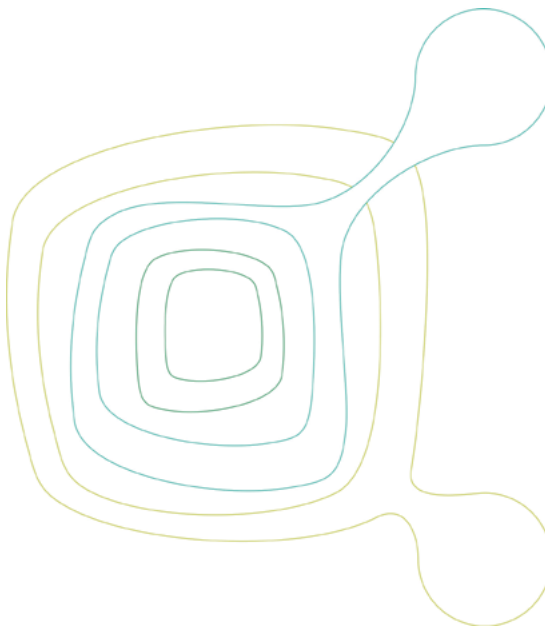
- Мы уже пробовали (нам рассказывали друзья/коллеги/конкуренты), 1С "из коробки" никогда не подходит, нужно сажать программиста, который будет ее все время дорабатывать или нанимать компанию, а это XXXXX рублей в месяц.



Так вот, "пилят напильником" те, кто не знает, как должна работать 1С, и как настроить ее для нормальной работы. Кто не может объяснить и научить. Вот у них да, руки сразу тянутся к напильнику, а то и рашпилю открыть конфигуратор, и начать программировать. **А ведь дело за малым. Нужно всего-то:**

■ **Клиенту** - прислушаться к внедренцу и научиться использовать типовой функционал;

■ **Исполнителю** - грамотно настроить типовую 1Ску, грамотно и доходчиво объяснить, показать, как работать и обеспечить помощь во время освоения.



АВТОМАТИЗАЦИЯ РЕКЛАМНОГО АГЕНТСТВА ПОЛНОГО ЦИКЛА

КЕЙС - ПРОЕКТНЫЙ ОФИС



Рекламное агентство полного цикла занимается разработкой концепции рекламных компаний, брендингом, размещением рекламы на оффлайн и онлайн носителях. Все планирование и учет проектной деятельности ведется в MS Excel, каждый проект – отдельный файл с множеством закладок, в котором собираются все расходы на проект агентства, сметы подрядчиков, медиа бюджеты, а так же этапы и счета/оплаты клиента. Каждый руководитель проекта вел свою группу эксель-файлов, и отдельно выделенные аналитики собирали данные из разных файлов для прогнозирования финансовой ситуации в компании в целом.

ЧТО МЫ СДЕЛАЛИ?

Произведено комплексное бизнес-обследование, описаны процессы работы. На базе конфигурации «1С:Управление нашей фирмой» реализована система, автоматизирующая бизнес-процессы компании от момента обращения клиента и до приемки работ и закрытия их актами. Вся проектная деятельность компании ведется теперь в системе 1С.

Система позволяет:

- Вести проектную работу по алгоритмам, принятым в компании;
- Собирать расходы в разрезе проектов, видеть полную себестоимость проектов, анализировать расходы и доходы в разрезе различных аналитик;
- Прогнозировать финансовую ситуацию с учетом существующих проектов и договорных условий по ним.

Комплексный проект: от обследования до ввода в эксплуатацию. После внедрения база продолжает обслуживаться, находится на технической поддержке.

РЕЗУЛЬТАТ:

Стоимость проекта 0.8 млн р.

Экономия ФОТ 1.2 млн р./год (2 аналитика, которые работали только с excel, стали не нужны).

ROI = 50%

Снижение числа и продолжительности кассовых разрывов, за счет прозрачности финансового планирования.

Ускорение получения сводной финансовой отчетности (было – 2 недели с момента закрытия месяца, стало в режиме онлайн, в любой момент времени).

АВТОМАТИЗАЦИЯ УЧЕБНОГО ЦЕНТРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

КЕЙС - ПРОЕКТНЫЙ ОФИС



Наш клиент, образовательное учреждение, специализирующееся на подготовке руководителей и специалистов в областях промышленной, экологической, пожарной безопасности; повышении квалификации и профессиональной подготовке рабочих кадров строительной отрасли.

Все документы для учебных групп (журналы, акты, протоколы, и так далее), готовились вручную. У сотрудников учебного центра уходило много времени на формирование всех необходимых документов. Кроме того, ручное формирование приводило к ошибкам.

ЧТО МЫ СДЕЛАЛИ?

Для компании реализована «с нуля» на платформе 1С:Предприятие 8 и внедрена система управления учебным процессом. Был автоматизирован весь процесс обучения - начиная с фиксации заявок на обучение по программам и заканчивая закрытием группы/печатью всей документации.

РАЗРАБОТАННАЯ СИСТЕМА ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ:

- Механизм формирования заявок на обучение и запуска групп на основе собранных заявок;
- Реализация жизненного цикла учебной группы от старта до закрытия с печатью всей необходимой документации;
- Финансовый контроль, получение оплат, интеграция с клиент-банком;
- Формирование и запуск групп при выполнении условий бизнес-обоснованности;
- Ведение процесса обучения: управление аудиторным фондом, печать всех необходимых документов - приказа об открытии группы, журнала;
- Закрытие группы, формирование актов выполненных работ, печать всех необходимых документов (приказа о закрытии группы, протокола и выписки из протокола, актов);

- Автоматическое создание расписания, исходя из плана программ и аудиторного фонда;
- Конструктор учебных программ из блоков, с загрузкой из Excel;
- Интеграция с почтой – отправка и получение документов, заявок, и т.д. через e-mail;
- Интеграция с 1С:Бухгалтерией и сайтом.

РЕЗУЛЬТАТ:

Стоимость проекта 0,9 млн р.

За первый год эксплуатации чистая прибыль выросла на 2.5 млн рублей (за счет увеличения пропускной способности УЦ).

ROI = 178 %

Количество ошибок, вызванных человеческим фактором, снизилось до 0.

Число обучаемых групп, при неизменном числе сотрудников учебного центра, повысилось в 7 раз.

«НЕВЫНОСИМАЯ ТЯЖЕСТЬ ОБУЧЕНИЯ ПРОДУКТУ»

У вас непростой продукт? Приходится вылавливать опытных продавцов из отрасли или месяцами учить людей без опыта? А опытных приходится переучивать, потому что они уже нахватались плохого у конкурентов? Если вы хотя бы отчасти узнали свою компанию, если вы вздрагиваете от мысли о найме новых менеджеров, а делать это все равно нужно, то этот текст для вас

ПОДРОБНОСТИ НА СТР. 99



ЕЛЕНА ОРЛИНА
генеральный директор



РАЗРАБОТКА САЙТОВ И WEB-ПРОЕКТОВ НА 1С-БИТРИКС

ОТДЕЛ ВЕБ РАЗРАБОТКИ И ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГА



“

Изначально мы специализировались только на больших и сложных веб-проектах. Сейчас используем свой опыт и ресурсы для реализации любых видов сайтов под задачи любого бизнеса.

- Мы используем 1С Битрикс, так как это одна из самых надежных и функциональных систем для создания web-сайтов.
- Мы делаем как простые сайты-одностраничники, так и сложные web-проекты. Всё зависит от вашей фантазии.
- Проводим быстрые и простые интеграции с продуктами 1С Предприятие, что позволяет автоматизировать для вас массу действий.
- Разрабатываем уникальный дизайн для вашего сайта, а также фирменный стиль для вашего бизнеса.
- Решаем задачи по интернет-маркетингу для своих клиентов.

КАКОЙ САЙТ ВАМ НУЖЕН?



ВЫ НЕ ЗНАЕТЕ, ЧТО ВАМ НУЖНО

Вы где-то слышали, что у бизнеса должен быть сайт, но понятия не имеете какой он должен быть, какой именно подойдет вам, как долго его делать и с чего начать.

Оставьте заявку на консультацию, мы поможем вам определиться и найти оптимальный вариант.



ВЫ ПРЕДСТАВЛЯЕТЕ, ЧТО ВАМ НУЖНО

Вы уже прикинули какой функционал будет у сайта, продумали структуру, собрали список понравившихся сайтов и возможно даже описали всё это в отдельном документе.

Пришлите нам ваше ТЗ. Мы максимально адекватно дадим оценку вашим требованиям к проекту.



ВЫ ВИДЕЛИ, ЧТО ВАМ НУЖНО

Вам нужен сайт или интернет-магазин, и вы не хотите разбираться в нюансах, но точно знаете, что он должен быть как www.как-этот-сайт.ru

Пришлите нам ссылку на понравившийся вам сайт и мы оценим, сколько будет стоить разработка аналогичного.

КАКИЕ САЙТЫ МЫ ДЕЛАЕМ



LANDING PAGE (ПОСАДОЧНАЯ СТРАНИЦА)

Это одностраничный сайт, структура которого сделана так, чтобы лаконично и емко объяснить потенциальному покупателю суть торгового предложения. Главная задача - развить интерес к вашему продукту и побудить посетителя к совершению целевого действия.

Стоимость от 50 000 руб



САЙТ-ВИЗИТКА

Это сайт, состоящий из 2-5 страниц, на которых располагается основная информация о компании. Главная задача сайта-визитки - в сжатой форме дать представление о компании, информацию о её услугах и контактных данных.

Стоимость от 50 000 руб

Ценообразование

Стоимость проекта рассчитывается исходя из: стоимости лицензии, шаблонов и компонентов, а также ставки разработчика и дизайнера 2 200 Р/ЧАС. При этом согласованный бюджет (по задаче, этапу, реализации требований), фиксируется и не меняется, если от клиента не поступают новые требования. **МЫ НЕ ПЕРЕКЛАДЫВАЕМ НА ЗАКАЗЧИКА ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАШ ПЕРЕРАСХОД ЧАСОВ/ДЕНЕГ.**



**ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН
(ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН + 1С)**

Это многостраничный сайт, главная задача которого это продажа товара. Представляет из себя сложный каталог продукции с возможностью сформировать заявку на покупку. Может содержать разный набор функций: фильтр по товарам, личный кабинет, блог, акции, новости и т.д.

Стоимость от 200 000 руб

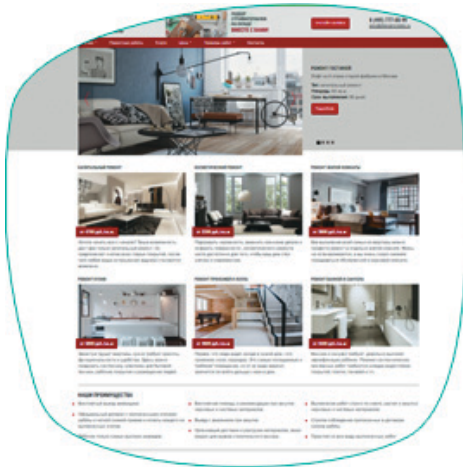


КОРПОРАТИВНЫЙ САЙТ

Это многостраничный сайт, главная задача которого - рассказать о компании, а также наглядно продемонстрировать товары и услуги. Сайт уже более сложный по структуре и функционалу, может содержать комплекс функций: поиск, каталог, галерея, форум, блоги т.д.

Стоимость от 200 000 руб

Мы можем взять конкретную задачу, а также беремся за проекты под ключ, от прототипирования и создания дизайна, до интеграций и техподдержки.



САЙТ-ВИТРИНА

Это многостраничный сайт, главная задача которого - представление и реклама товаров. Не имеет функционала формирования заявки. Главный упор на каталог продукции, фотографии, характеристики и подробную информацию, где и как можно купить продукцию.

Стоимость от 200 000 руб



ВЕБ-ПРОЕКТ ЛЮБОЙ СЛОЖНОСТИ

Мы можем спроектировать и разработать веб-проект и информационную систему любой сложности для представления и автоматизации вашего бизнеса.

Стоимость от 500 000 руб



КАКИЕ УСЛУГИ МЫ ПРЕДОСТАВЛЯЕМ



ПРОТОТИПИРОВАНИЕ

Создадим прототип вашего будущего сайта, он покажет где будут расположены и как будут функционировать разные блоки сайта. Это позволит заранее определиться с многими спорными моментами, тем самым сэкономив время и деньги на этапах дизайна и разработки.

Стоимость от 40 000 руб



ДИЗАЙН

Создадим уникальный фирменный стиль вашего бизнеса, разработаем логотип, подберем цветовую схему и шрифты, оформим это в брендбук, и нарисуем уникальный дизайн для вашего сайта.

Стоимость от 70 000 руб



СОЗДАНИЕ И РАЗРАБОТКА

Нет ничего невозможного. Всё что подготовили прототипист и дизайнер, наши разработчики умело воплотят в жизнь, протестируют, оптимизируют и запустят в релиз. Или возьмем и доработаем шаблонный вариант под ваши задачи.

Стоимость от 50 000 руб



ТЕХПОДДЕРЖКА

Мы делаем проекты так, чтобы техподдержка вам не понадобилась. Но если вы планируете развивать свой сайт, постоянно что-то добавлять и тестировать, то мы с радостью возьмемся в этом помочь.

Стоимость от 30 000 руб



ИНТЕГРАЦИИ

Важнейшие процессы вашего сайта - это актуализация каталога продукции, наличия и цен, а также ведение базы клиентов и осуществления сделок. Проведем интеграции с системой 1С Предприятие и CRM Битрикс 24, чтобы максимально автоматизировать эти процессы.

Стоимость от 60 000 руб



МОБИЛЬНАЯ ВЕРСИЯ САЙТА

Если у вас уже есть сайт, он отлично работает, но по какой-то причине вы не предусмотрели его отображение на мобильных устройствах - мы проведем адаптацию вашего сайта под мобильные устройства, чтобы он отвечал всем стандартам мобильных интерфейсов.

Стоимость от 100 000 руб



ДОРАБОТКА

Готовы взять в свои надежные руки ваш сайт на доработку. Доделаем или исправим незавершенное предыдущим подрядчиком. Не самое приятное занятие переделывать за другими, но мы прекрасно понимаем, что и такое случается.

Стоимость от 30 000 руб



ПЕРЕХОД НА 1С-БИТРИКС

Проведем максимально безболезненную миграцию сайта с любого движка на CMS 1С-Битрикс. Сохраним структуру сайта, адреса страниц, мета-теги, перенесем все новости, фотографии, видеозаписи.

Стоимость от 100 000 руб



ОПТИМИЗАЦИЯ САЙТА

Проведем технический аудит вашего сайта, выполним комплекс мероприятий по приведению сайта к современным стандартам поисковых систем, что позволит сайту лучше ранжироваться в поисковой выдаче.

Стоимость от 60 000 руб

КАК ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ СОЗДАНИЕ САЙТА

1. ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Это бесплатная для заказчика работа, как правило она выполняется в ходе пресейла (мероприятий по подготовке к сделке). Мы задаем ряд вопросов, даем заполнить бриф, проводим оценку, готовим КП, по возможности встречаемся и знакомимся.

Бюджет данного этапа: бесплатно

2. ОБСЛЕДОВАНИЕ

Это описание полученной информации в формализованном виде, результатом которого будет Техническое задание.

Бюджет данного этапа: от 20 000 до 50 000 р

3. ПРОТОТИПИРОВАНИЕ

Этап может отсутствовать. Мы создадим прототип вашего будущего сайта, он покажет где будут расположены и как будут функционировать разные блоки сайта. Это позволит ещё раз, до начала разработки определиться с многими спорными моментами, тем самым сэкономив время и деньги на этапах дизайна и разработки.

Бюджет данного этапа: от 30 000 р.

4. ДИЗАЙН

Этап может отсутствовать. Если требуется разработать уникальный дизайн сайта, на этом этапе происходит процесс разработки и согласования дизайна основных типовых страниц будущего сайта. Вся исходная информация для этого этапа собирается на этапах 1 -3.

Бюджет данного этапа: от 60 000 р.

5.РАЗРАБОТКА

Мы разворачиваем на нашем сервере рабочий вариант сайта на поддомене вашсайт.corada.ru. Все работы по разработке проводятся на нём. Вы видите весь ход разработки.

Бюджет данного этапа: считается исходя из ТЗ, и оценивается по ставке 2 200 р/час.

6.НАПОЛНЕНИЕ КОНТЕНТОМ

Контент предоставляется заказчиком. Мы наполняем сайт предоставленным контентом. Если это интернет-магазин мы проводим интеграцию с системой 1С.

Бюджет данного этапа: считается исходя из требований, и оценивается по ставке 2 200 р/час.

7.ЗАПУСК

После приемки сайта и подписания актов мы переносим готовый сайт на ваш домен, открываем его для индексации поисковых систем.

Бюджет данного этапа: считается исходя из требований, и оценивается по ставке 2 200 р/час.

8. УСИЛЕННАЯ ТЕХПОДДЕРЖКА

Этап может отсутствовать. Если требуется, в первые месяцы эксплуатации сайта мы будем всячески сопровождать вас в пользовании вашим новеньким сайтом.

Бюджет данного этапа: от 32 000 до 80 000 р.

9.ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГ

Этап может отсутствовать. Если требуется, для своих клиентов мы можем настроить контекстную или таргетированную рекламу, провести SEO-оптимизацию сайта, настроить микроразметку, проводить регулярную информационную рассылку, настроить колтрекинг.

Бюджет данного этапа: от 15 000 р.

Создание сайта– это проект, ход которого зависит от потребностей клиента. Некоторые этапы могут отсутствовать.



КЕЙС - ОТДЕЛ ВЕБ РАЗРАБОТКИ И ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГА

ФИРМЕННЫЙ СТИЛЬ И САЙТ

ЛОГИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИИ

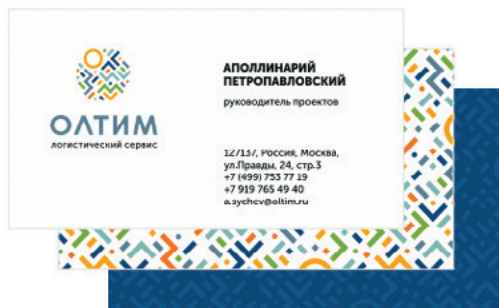


ОЛТИМ
логистический сервис

Компания пришла с интересной задачей. Заказчик хотел выделиться на фоне огромного кол-ва однотипных логотипов и концепций в виде "крыльев", "колес" и т.д., которые так любят логистические компании. В качестве основной концепции оформления было выбрано оригинальное решение в виде иллюстраций и рисованных персонажей.

РЕЗУЛЬТАТ

- Разработан логотип и фирменный стиль компании.
- Разработана презентация/маркетинг-кит.
- Разработан дизайн-макет и сайт компании.



ОЛТИМ
ПРЕИМУЩЕСТВА КОМПЕТЕНЦИИ ПЕРЕВОЗЧИКАМ АВОПАРК ГАЛЕРЕЯ КОНТАКТЫ **САМЫЙ МНОГО**

БОЛЕЕ 140
Единиц подвижного состава грузоподъемностью от 1,5 до 22 т в управлении компаниями ОЛТИМ

БОЛЕЕ 500
ГОДОВОЙ ОБОРОТ

УСПЕХ НАЧИНАЕТСЯ С ПУНКТУАЛЬНОСТИ В МЕЛОЧАХ

В основу бизнес-модели изначально был поставлен ряд принципов, обеспечивающих ее конкурентное преимущество: надежность и пунктуальность везд волеи другим. Сие подтверждено оговоркой в договоре доставки клиентам, а также доказано самим состоянием и актуальностью даже сегодня:

- Качество в приоритете
- Обязательное бизнес-присоединение
- Прозрачный подход к клиентам
- Ориентированность на лучшие практики

ОЛТИМ является добросовестным перевозчиком, что дает нашим клиентам и перевозчикам прозрачные условия взаимодействия и уверенность в сотрудничестве.

ОСНОВНАЯ ГЕОГРАФИЯ

Мы обеспечиваем грузоперевозки автомобильным транспортом грузоподъемностью от 1,5 до 22 тонн

ВОЗМОЖНОСТИ

Компания показывает устойчивое развитие с начала 2010 года: увеличивается портфель клиентов, появляются новые услуги для них, расширяется география перевозок, растут финансовые показатели, нарастают численность парка собственного подвижного состава.

ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ
Мы выполняем ВСЕ договоренности с нашими клиентами и перевозчиками. Обязательства, данные нашим клиентам и в адрес перевозчиков соблюдаются полностью. (вместе планы, проекты, сроки оплаты, обязательные перевозки и т.д.) Обеспечиваем, что не только исполняем, но и соблюдаем условия перевозки в соответствии с требованиями заказчика.

ДОКУМЕНТЫ
Обеспечиваем всеми необходимыми разрешительными документами и инструментами (справки, мед карты, сан. книжки, разрешения на перевозку, оригиналы доверенностей, штифты / ремень, транспортный бакинг и т.д.)

365 • 7 • 24
Способны принимать заказы и их выполнять в любое время дня и ночи. Добиваемся работы сотрудников, стабильно и с высокой скоростью. Автоматизируем рутинную работу, постоянно улучшаем бизнес-процессы.

ВЫГОДА
Способны принимать заказы и их выполнять в любое время дня и ночи. Добиваемся работы сотрудников, стабильно и с высокой скоростью. Автоматизируем рутинную работу, постоянно улучшаем бизнес-процессы.

ОЛТИМ
ПРЕИМУЩЕСТВА КОМПЕТЕНЦИИ ПЕРЕВОЗЧИКАМ АВОПАРК ГАЛЕРЕЯ КОНТАКТЫ **САМЫЙ МНОГО**

КЛИЕНТЫ

Основную долю в операциях у нас занимают федеральные сети (ФНС), Вторые Большие группы — по своему сектору (Сбер). Мы специализируемся в большей степени на перевозке ТНГ, продуктовой группы, овощей и фруктов. Основные типы машин, которые мы используем в управлении и собственности — рефрижераторы. Со всеми клиентами действуем долгосрочные договоры.

Работа с федеральными сетями (ФНС) осуществляется только через ФНС. Вторые Большие группы — по своему сектору (Сбер). Мы работаем с сетями: АЗС, ДИКА, СЕЛЮКС, МЕТРО, ГЛОБС, ВЕРВИЛ. Специализируемся на перевозке овощей, фруктов, ягод. В первую очередь работаем с сетями: АЗС, ДИКА, СЕЛЮКС, МЕТРО, ГЛОБС, ВЕРВИЛ. Через партнеров и клиентов предоставляем услуги по перевозке овощей, фруктов, ягод, сетями: АЗС, ДИКА, СЕЛЮКС, МЕТРО, ГЛОБС, ВЕРВИЛ.

ОЛТИМ
ПРЕИМУЩЕСТВА КОМПЕТЕНЦИИ ПЕРЕВОЗЧИКАМ АВОПАРК ГАЛЕРЕЯ КОНТАКТЫ **САМЫЙ МНОГО**

АВТОПАРК

SCANIA **MAZ** **KAMAZ**

В собственном парке среди тягачей в наличии SCANIA, MAZ, KAMAZ. Большая часть нашего парка находится в непосредственном управлении Компании (опциональное транспортное прицепление в постоянном режиме).

Транспорты (собственный, арендованный) в часть нашего оборудования датчики открытия дверей, фотокамеры внутри кузова, системы мониторинга и эксплуатации. Рефрижераторы оборудованы поправками термостатом.

| | в Тонн | 10 ТОНН | 15 ТОНН | 20 ТОНН |
|----------------------|--------------|-----------|----------|-----------|
| Транспорт | | | | |
| Всего/всего | | | | 3 |
| Тягач | 32-33 | | | 10 |
| Вспомог. | 32-33 | 3 | | 25 |
| Рефрижераторы | 33-34 | 16 | 3 | 37 |
| Вспомогательный | 33-34 | 6 | | 12 |

Рефрижератор представляет собой изотермический фургон с низким коэффициентом теплопроводности и установленными на него

ОЛТИМ
ПРЕИМУЩЕСТВА КОМПЕТЕНЦИИ ПЕРЕВОЗЧИКАМ АВОПАРК ГАЛЕРЕЯ КОНТАКТЫ **САМЫЙ МНОГО**

АВТОПАРК

SCANIA **MAZ** **KAMAZ**

В собственном парке среди тягачей в наличии SCANIA, MAZ, KAMAZ. Большая часть нашего парка находится в непосредственном управлении Компании (опциональное транспортное прицепление в постоянном режиме).

Транспорты (собственный, арендованный) в часть нашего оборудования датчики открытия дверей, фотокамеры внутри кузова, системы мониторинга и эксплуатации. Рефрижераторы оборудованы поправками термостатом.

| | в Тонн | 10 ТОНН | 15 ТОНН | 20 ТОНН |
|----------------------|--------------|-----------|----------|-----------|
| Транспорт | | | | |
| Всего/всего | | | | 3 |
| Тягач | 32-33 | | | 10 |
| Вспомог. | 32-33 | 3 | | 25 |
| Рефрижераторы | 33-34 | 16 | 3 | 37 |
| Вспомогательный | 33-34 | 6 | | 12 |

Рефрижератор представляет собой изотермический фургон с низким коэффициентом теплопроводности и установленными на него

ОЛТИМ
ПРЕИМУЩЕСТВА КОМПЕТЕНЦИИ ПЕРЕВОЗЧИКАМ АВОПАРК ГАЛЕРЕЯ КОНТАКТЫ **САМЫЙ МНОГО**

КОМПЕТЕНЦИИ

СВОЙ ПОДВИЖНОЙ СОСТАВ
Мы берем и расширяем свой подвижной состав. Сейчас мы обладаем 25 ед., парк прорастает - дополнительно 20-40 ед., ежегодно. К 2020 году планируем нарастить парк до 100 ед. Сами ourselves обеспечиваем выполнение показателей качества и развитие новых проектов.

ПЕРЕВОЗКИ ОТ 5 Т ДО 20 Т
Оперативность доставки ПС (тягач, тягачи, рефы, рефы с габаритной загрузкой, бетономешалки, тележки, вилочные). Обладаем всеми необходимыми разрешительными документами и инструментами (справки, мед карты, сан. книжки, разрешения на перевозку, оригиналы доверенностей, штифты / ремень, транспортный бакинг и т.д.)

ОРИЕНТИРОВАННЫ НА КАЧЕСТВО
Первым, что за стороны клиентов в выходные периоды года следует финансовый успех и выгода в сезонное время.

ГЕОГРАФИЯ
Работаем, в основном, по всей территории России: Москва, ИТД, СПб, Поволжье, Волгоград, ЦРФО, ЮФО, Золотое Кольцо. Постоянно расширяем свое присутствие и покрываем зоны доставки.

УМЕЕМ РАБОТАТЬ С СЕТЯМИ
Сегодня в клиентском портфеле также бренды, как: АЗС, МЕТРО, ОКЕА, ЛЕНА, ГЛОБС, ВЕРВИЛ - прямые контракты, осуществляем регулярные поставки в ДИКА, КС, Селюкс.

РАБОТАЕМ С ФАРМАЦЕВТИКОЙ
Обеспечиваем отгрузку, технически обеспечиваем по работе с фармацевтикой / выполняем договорный контракт с САМЗНС.

365 ДНЕЙ В ГОДУ
Способны принимать заказы и их выполнять в любое время дня и ночи. Добиваемся работы сотрудников, стабильно и с высокой скоростью. Автоматизируем рутинную работу, постоянно улучшаем бизнес-процессы.

ПОСТОЯННО УЧИМСЯ
Учимся сотрудничать, Учимся инвестировать, Стараемся совершенствовать лучшие практики.

ОЛТИМ
ПРЕИМУЩЕСТВА КОМПЕТЕНЦИИ ПЕРЕВОЗЧИКАМ АВОПАРК ГАЛЕРЕЯ КОНТАКТЫ **САМЫЙ МНОГО**

АВТОПАРК
ПРЕИМУЩЕСТВА КОМПЕТЕНЦИИ ПЕРЕВОЗЧИКАМ АВОПАРК ГАЛЕРЕЯ КОНТАКТЫ **САМЫЙ МНОГО**

АВТОПАРК
ПРЕИМУЩЕСТВА КОМПЕТЕНЦИИ ПЕРЕВОЗЧИКАМ АВОПАРК ГАЛЕРЕЯ КОНТАКТЫ **САМЫЙ МНОГО**

КЕЙСЫ

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ



Строительно-технологическая бизнес-школа

В рамках большого проекта Системы Управления учебным центром была разработана Система дистанционного обучения на базе платформы 1С-Битрикс, также в рамках проекта был разработан дизайн сайта и внутреннего интерфейса СДО.

РЕЗУЛЬТАТ

- Создана система дистанционного обучения.
- Реализована возможность контроля учебного процесса подчиненных.
- Реализована возможность тестирования и аттестации по учебным дисциплинам.
- Прием заявок на необходимые программы для любого кол-ва слушателей.
- Разработан интерфейс Системы СДО
- Разработан дизайн-макет сайта и учебных программ

Строительно-технологическая бизнес-школа

Москва +7 (495) 505-32-47
 Выездные занятия на расстоянии 8 (800) 775-65-20
 Дублирует: Калининск Калужь

ШКОЛА УСЛУГИ ПРОГРАММЫ ОБУЧЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫЙ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР МАГАЗИН

Охрана труда для руководителей и специалистов организаций

Нормы трудового права. Требования охраны труда. Управление охраной труда в организации и проведение работ по охране труда. Права работников по охране труда. Гарантия охраны труда отдельными категориями граждан. Опасные и вредные производственные факторы. Безопасность производства работ. Средства индивидуальной и коллективной защиты. Пожарная безопасность. Специальная оценка условий труда (СОУТ). Несчастные случаи на производстве, профессиональные заболевания. Обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний. Организация первой помощи пострадавшим на производстве. Бюро государственного управления, надзор и контроль за охраной труда.

| Код программы | Форма обучения | Срок обучения | Вид документа | Категория слушателей | Стоимость |
|---------------|----------------|---------------|--|----------------------------|------------|
| ПК-40 | Дистанционная | 40 часов | Удостоверение о повышении квалификации | Руководители и специалисты | 6 000 руб. |

Обучение проводится ежедневно.

Необходимое оборудование:
 компьютер, принтер, камера, микрофон.

По предварительной договоренности занятия могут проводиться на территории заказчика.

Учебный план
 Учебные задания
 Преподаватели
 Экспертное

ПОДАТЬ ЗАЯВКУ НА СОГЛАШЕНИЕ

Каталог программ

Также рекомендуем:

- Безопасность строительства и качество устройств инженерных систем и сетей**
 Форма обучения: Дистанционная
 Цена: 5000 руб.
- Безопасность строительства и качество выполнения фидальных работ, устройства кровель**
 Форма обучения: Online
 Цена: 7000 руб.
- Безопасность строительства и качество выполнения общестроительных работ**
 Форма обучения: Дистанционная
 Цена: 5000 руб.

TRANSCORO
 СИТИЭМ
 DHL
 ПЕРВЫЙ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЙ Оператор

Заявка на обучение

Пользователь: Филип Моррис

Дата: 27.06.2015 г.

Программа: ПК-40 Охрана труда для руководителей и специалистов организаций

ФИО: _____ Дата рождения: _____ Должность: _____ E-mail: _____

Слушатели:

Добавить нового **Добавить из списка**


Комментарий: _____

Отправить

Site Title

http://...

Карточка слушателя



Фамилия: Ельцова
 Имя: Марина
 Отчество: Сергеевна
 Телефон: _____
 Email: elcova@pmi.ru
 Дата рождения: 12.08.1989
 Пол: Женский

Выберите файл Файл не выбран

Редактировать профиль

<< Назад **Далее >>**

Сохранить **Отмена**

Site Title

Личный кабинет | Филип Моррис

Профиль | Обучение | Расписание | Документы | Общение

Профиль компании

Редактировать профиль

Выберите файл Файл не выбран

Изменить пароль

Пароль: _____

Подтверждение пароля: _____

Сохранить **Отмена**

Профиль сотрудников

Филип Моррис Сайт энд Маркетинг

Филип Моррис

(495)705-92-20 | ohranatruda@pmi.com | www.philipmorrisinternational.com

7710298176 | КТП | 18751988

Вид деятельности: Оптовая торговля

Фактический адрес: 127051, г Москва, бульв Цветной, д 2

Юридический адрес: 127051, г Москва, бульв Цветной, д 2

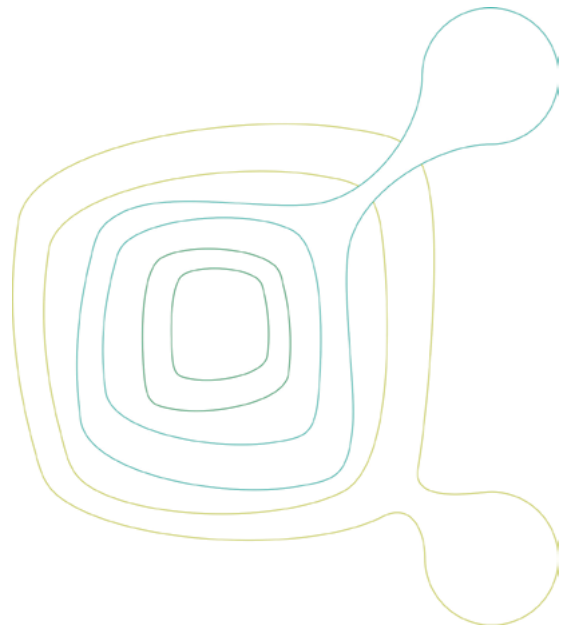
Указать данные контактного лица Указать данные подписанта

Иванов Петр Петрович | Петров Иван Сидорович
 (495)705-92-20 | Генеральный директор
 ivanov@pmi.ru | Устаа
 Доп. телефон контактного лица: petrov@pmi.ru

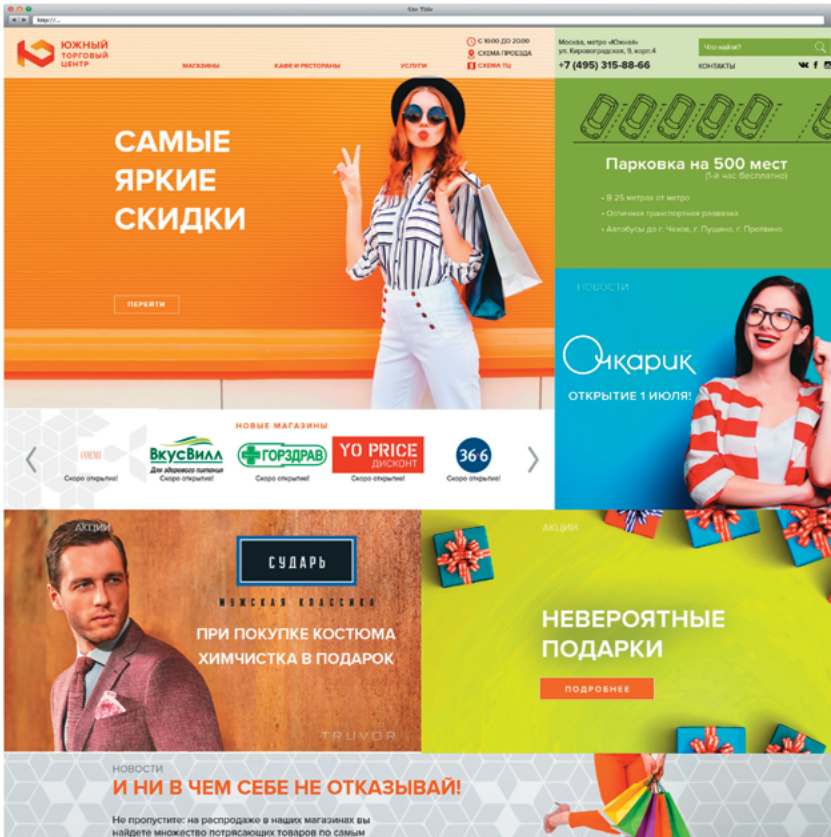
Указать данные банковского счета

044525593
 30101810200000000593
 40702810600060001182

Платежи проводятся через счет в другом банке



КЕЙС - ОТДЕЛ ВЕБ РАЗРАБОТКИ И ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГА САЙТ ТОРГОВОГО ЦЕНТРА



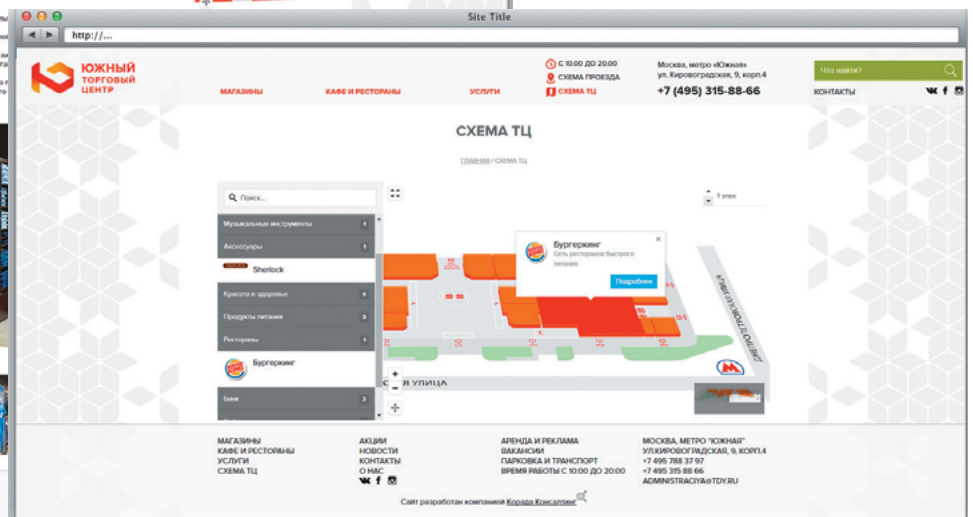
В руки нам попал совершенно забытый, морально устаревший сайт торгового центра. Главное требование заказчика - придерживаться фирменного стиля, а также учесть цвета и элементы дизайн-проекта внутренней отделки ТЦ. Т.е. требовалось совместить по сути два непохожих дизайнерских решения.

РЕЗУЛЬТАТ

Проанализировали фирменный стиль компании и дизайн проект внутренней отделки. Удалось гармонично совместить элементы отделки в виде сегментов с фирменным стилем. Разработали дизайн-макет, который очень понравился заказчику.

Для удобства пользователей, на сайте интегрирована интерактивная карта старого и нового корпусов торгового центра.

Для арендаторов, на сайте предусмотрен огромный блок с баннерами на главной странице, а также детальные страницы магазинов.



ТЕХПОДДЕРЖКА

■ ОТДЕЛ МЕТОДОЛОГИИ И УЧЕТА



“

Поддержка 1С – профессиональное решение вопросов по использованию 1С, без ограничения по количеству обращений. За фиксированную абонентскую плату.

КОМУ И ДЛЯ ЧЕГО НУЖНА ТЕХПОДДЕРЖКА НА 1С

Если у вас установлена 1С: в качестве основной учетной системы, в которой работают все сотрудники или только для ведения бухгалтерского учета, сдачи отчетности, у вас возникают разные задачи. Не обязательно это задачи типа «опять всё сломалось». Если 1С правильно внедрена и настроена, ломаться ничего не должно.

Но со временем:

- Меняется законодательство;
- Выходят новые релизы, несущие, в том числе, новые форматы взаимодействия с госорганами;
- Меняется компания (появляются новые направления деятельности, отделы, филиалы);
- Меняются люди (уходят и приходят сотрудники, которые умели работать «как надо», в том числе руководители и бухгалтеры);

В связи с этим, возникают самые разные задачи, связанные с настройкой 1С, ее обновлениями, и использованием. И если в компании нет штатного 1С-специалиста, эти вопросы нужно кому-то решать. **Это очень хорошо делаем мы.**

КАК ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ТЕХПОДДЕРЖКА

Стоимость договора рассчитывается при начале сотрудничества, и не меняется без веских на то оснований (изменение состава поддерживаемых баз, количества людей обращающихся с вопросами, формата работы).

1. ЗАЯВКИ

Заявки клиентов принимаются в специальный почтовый ящик (а так же по выделенному телефону – уточнения и детали);

2. ФИКСАЦИЯ

Любая заявка фиксируется в нашей системе. Мы реагируем в течение 2 часов

3. УТОЧНЕНИЕ

Мы уточняем детали, если возможно подключаем специалиста или сообщаем день и время, когда специалист выполнит задачу

4. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Мы всегда готовы дать обратную связь по состоянию всех заявок. Мы не теряем ни одного письма и ничего не забываем.

5. СРОКИ

Мы выдерживаем дэдлайны (если возникает угроза сдвига сроков, мы уточняем у клиента, возможно ли это)

6. ЗАДАЧИ

Мы подключаем к задачам клиента разных специалистов – менеджера, консультантов 1С по различным продуктам, разработчиков, специалистов по производительности, методолога, если необходимо. Именно в этом наша сила.

СОПУТСТВУЮЩИЕ УСЛУГИ

Всем новым клиентам на техподдержке мы проводим бесплатный экспресс-аудит баз 1С.

По итогам экспресс-аудита мы можем порекомендовать провести полный анализ баз и аудит доработок.

Иногда может понадобиться перевнедрение – небольшой проект по (частичному) перезапуску работающей 1С системы с исправлением ошибок.

ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ

Тариф (размер абонплаты) зависит от количества и типов баз, от того типовые это конфигурации 1С или в них есть доработки, от числа ваших пользователей, которые будут приходить к нам с задачами. Мы определяем его до заключения договора.

ПРИМЕРЫ ЦЕНООБРАЗОВАНИЯ:

| ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ БАЗЫ | СТОИМОСТЬ В МЕСЯЦ |
|---|-------------------|
| 1 типовая база 1С, с одним-двумя пользователями (например Бухгалтерия, ЗУП, УТ) | 5 700 р. |
| 1 база 1С:УТ, 3 базы 1С:Розница, обмен | 12 000 р. |
| 2 базы 1С:Бухгалтерия, 2 базы 1С:УТ, обмены | 17 000 р. |
| 2 базы 1С:Бухгалтерия, 1С:Розницы (центральная + 4 магазина) | 20 000 р. |
| 2 базы УТ (типовая+нетиповая), 2 базы Бухгалтерии, 2 базы ЗУП | 25 000 р. |

Стоимость работ программиста (изменение печатных форм, отчетов, и так далее) обычно не входит в абонплату и рассчитывается, исходя из ставки специалиста 2 000 р/час.

Задачи программиста оцениваются и согласовываются отдельно, никакие работы не делаются без предварительного утверждения бюджета. То есть никаких неожиданных сумм в счетах.

По обоюдному соглашению, мы можем включить в техподдержку нестандартные опции

- Доработки конфигурации и внешние обработки/отчеты/печатные формы, выполняемые с привлечением программиста (NN часов в месяц в рамках абонплаты);
- Обновление нетиповых конфигураций;
- Расширенное время работы (нерабочее время и выходные).

ПОЧЕМУ МЫ ЭТО МОЖЕМ

Техподдержка – это множество задач, задач очень разные (от сложных учетных вопросов, или неожиданных проблем на стыке оборудования и ПО, до создания пользователя или ответа на простой вопрос). Задачи поступают неравномерно, бывают периоды, когда одновременно нужно всё и всем.

Достойно выдерживать напор этого потока задач позволяют:

1. **Система работы** (ИТ система, регламенты и правила, написанные кровью погибших консультантов);
2. **Люди различного профиля** (23 сертификата 1С:Профессионал, четыре специалиста по платформе 1С8, два «Специалиста» по Управлению торговлей, два «Специалиста» по Бухгалтерии предприятия, два «Специалиста» по ЗУП);
3. **Любовь к клиентам** и искренняя заинтересованность в качестве и удобстве их работы;
4. **Масштаб.** Большое количество клиентов на техподдержке большое число специалистов. С малым количеством специалистов – невозможно предоставлять стабильный сервис. Без стабильного сервиса – невозможно поддерживать много клиентов. Это замкнутый круг, из которого мы вышли за 5 лет.



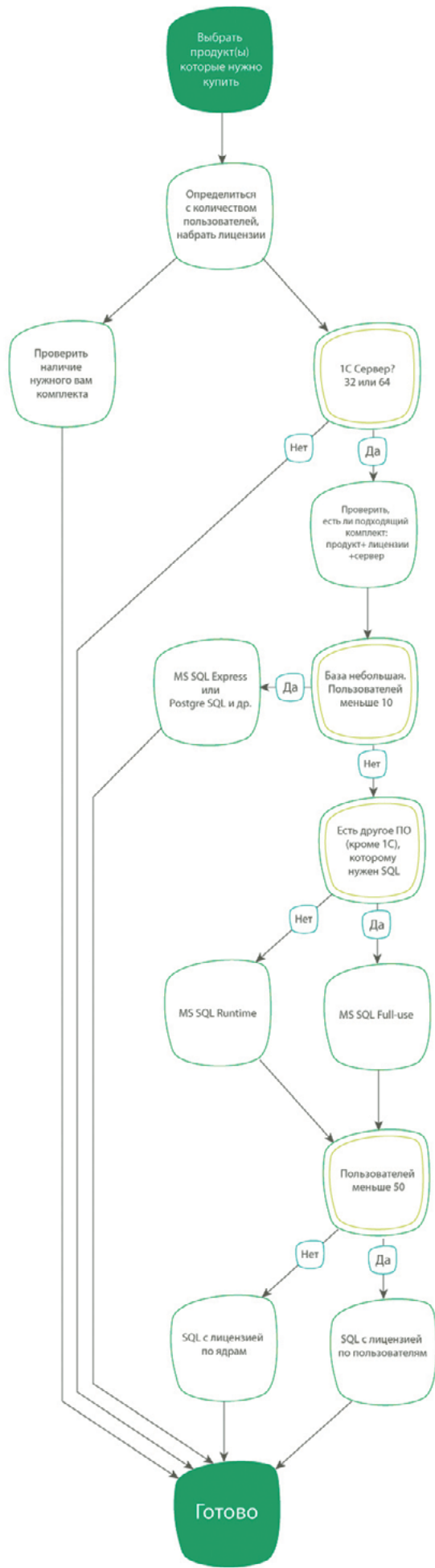
ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ, ПОКУПАЯ ЛИЦЕНЗИИ 1С

ОТДЕЛ МЕТОДОЛОГИИ И УЧЕТА



“

Сегодня мы расскажем о том, что такое лицензии 1С, какие они бывают, а каких – не бывает. Сохраните эту статью, и когда-нибудь, если вдруг вы решите самостоятельно разобраться в том, что вам нужно приобрести и сколько потратить денег, чтобы 1С заработал, она вам пригодится. И конечно, вы можете обратиться к нам – мы с радостью поможем сориентироваться в куче терминов и разобраться что необходимо приобретать, а что будет лишним (или что можно отложить).



Возможно вам выставили счет обслуживающие вас 1С Франчайзи, и вы хотите разобраться, за что вы собираетесь заплатить, и нужно ли вам всё это. В таком случае, статья тоже для вас.

ДЛЯ НАЧАЛА ИЗУЧИТЕ ЭТУ БЛОК-СХЕМУ, ДАЛЕЕ РАЗЪЯСНИМ ЧТО К ЧЕМУ.

ОЧЕНЬ ВАЖНОЕ

Начнем с того, что мы работаем ТОЛЬКО с полностью лицензионной 1С.

Вам мы тоже настоятельно рекомендуем отложить в сторону мысль о «ломалках» и «патчах», если вдруг она закралась.

Те времена, когда в каждом первом предприятии стоял «ломанный 1С», и только редкие богатые и/или «белые и пушистые» компании 1С покупали, прошли давно. Даже очень давно.

Лучше купить лицензии и жить спокойно, чем сэкономив несколько десятков (пусть даже сотен) тысяч рублей получить вполне реальное уголовное дело и срок.

А вот легально сэкономить, купив только нужное, вполне можно – это не наказуемое действие :)



САМ 1С ПРОДУКТ

Для того, чтобы использовать 1С, нужно купить сам продукт. На языке 1Сников это называется «конфигурация». Если вам нужно вести бухучет и сдавать отчетность, это «1С: Бухгалтерия предприятия», если вы занимаетесь розничной торговлей, вероятно вам нужна «1С: Розница». А если торговля оптовая, то скорее всего «1С: Управление торговлей». Вы выбираете и покупаете ту систему, в которой собственно говоря будете вести учет.

«Конфигураций» 1С существуют сотни, самых распространенных – десятки. Есть конфигурации для автосервисов и салонов красоты, стоматологических клиник и автомоек, деревообрабатывающих заводов и больниц...

Кроме того, существует такая замечательная вещь как «комплекты», они отлично экономят деньги заказчика (если конечно поставщик лицензий не умолчит об их наличии – ведь его маржу они снижают). Есть например «Бухгалтерия на 5 пользователей», включающая в себя «1С: Бухгалтерию предприятия» и лицензии на 5 человек. И это существенно дешевле, чем купить отдельно продукт и отдельно лицензии. А также «УНФ на 5 пользователей», «комплект прикладных решений на 5 пользователей», и даже «УПП для 10 пользователей + клиент-сервер».

Чтобы подобрать нужную конфигурацию нужно задать много вопросов, и мы не решимся давать вам советов из серии «сделай сам». Ошибиться просто, цена ошибки высока. Это именно тот случай, когда стоит посоветоваться со специалистами.



ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ КЛЮЧИ

Итак, с «коробкой» 1С, то есть базовым продуктом, или «конфигурацией» вы определились сами или с чьей-то помощью. Кроме самой «коробки», скорее всего вам понадобятся пользовательские лицензии. Если вы работаете не один, и кроме вас 1С будут пользоваться другие сотрудники, точно понадобятся.

Необходимое количество лицензий зависит от того, как много людей будет **одновременно работать** в 1С. У вас в компании может быть 50 человек, более того, у всех у них может быть установлен 1С. Но если у вас лицензии на 5 пользователей, значит работать смогут одновременно пять из них. Любые пять, которые вошли в систему раньше (ну или не выходили из нее). И не факт что среди них окажетесь вы.

Лицензии бывают на рабочие места (то есть, на количество пользователей или открытых

сеансов), и на сервер.

Для начала поговорим про лицензии на рабочие места.

ЛИЦЕНЗИИ НА РАБОЧИЕ МЕСТА

Существуют следующие виды «ключей» (по количеству пользовательских лицензий):

- 1
- 5
- 10
- 20
- 50
- 100
- 300
- 500

Необходимое вам количество можно набрать из этих ключей. Естественно, чем больше лицензий в одном ключе, тем ниже стоимость в пересчете на 1 рабочее место. Самое дорогое 1 рабочее место, соответственно, в однопользовательском ключе.

Любая поставка 1С (Бухгалтерия, УТ, ЗУП и так далее), включает в себя ключ на 1 рабочее место. Покупая Бухгалтерию и Управление торговлей, клиент уже получает 2 однопользовательские лицензии. Если у клиента 2 пользователя, то больше ему уже ничего покупать не нужно. А если ему нужно больше пользователей, он должен докупить необходимые ключи.

За редким исключением, одни и те же ключи могут использоваться для всех 1С продуктов, потому что лицензия относится не к Конфигурации, а к Платформе (той штуке, которая открывается когда вы щелкаете на значок 1С, и где можно выбрать базу из списка баз), и ограничивает возможность запуска именно Платформы 1С:Предприятие.

Есть некоторые конфигурации, которые требуют (кроме общих 1С) еще и своих собственных ключей. Из наиболее распространенных - «1С:CRM». Есть другие отраслевые конфигурации с отдельной системой лицензирования.

USB КЛЮЧ ПРОТИВ ПРОГРАММНОГО КЛЮЧА

Все лицензии, которые продаются, по умолчанию являются «программными». То есть, это определенный код, при первой установке коробки на компьютер пользователя, необходимо этот код ввести. После чего компьютер пользователя авторизуется через Интернет, и запуск системы на этом компьютере разрешается.

При изменении компьютера (например, апгрейде «железа», переходе на новый компьютер, или переустановке операционной системы), процедуру верификации лицензии через Интернет необходимо повторить.

«Небольшая проблема» заключается в том, что количество повторных активаций ограничено. В зависимости от продукта, можно повторно активировать ключ до 6 раз. После чего он блокируется. Можно обратиться в 1С с заявлением и попросить разблокировать ключ (необходимо будет пояснить, в связи с чем

было так много переустановок). И скорее всего, 1С не откажет. Но процесс непростой.

Так было не всегда!

Раньше все ключи были не программными, а аппаратными. Аппаратный (или USB) ключ, это устройство, внешне похожее на флэшку. Ключ вставляется в USB порт компьютера, и разрешает запускать 1С в сети (количество лицензий записано на нем), либо на локальной машине. USB ключ менее надежен (может сгореть), дороже (сейчас можно купить и программный, и аппаратный, ключи). Кроме того, USB ключ невозможно установить в удаленном компьютере (например, на компьютере, размещенном не у самого клиента, а у провайдера в другой стране). А программный ключ – можно без всяких проблем.

Преимущество USB ключа в том, что его можно вынимать из одного компьютера, и вставлять в другой, без реактивации. Например, если

Пример:

Если вам нужна «1С: Бухгалтерия предприятия», и «1С: Зарплата и управление персоналом», а работать будет 6 человек.

Бухгалтерия – 1 лицензия.

ЗУП – 1 лицензия.

Не хватает 4х. Возможно, имеет смысл купить ключ на 5 пользователей (одно место будет «про запас»).



один человек (допустим бухгалтер) работает дома на одной машине, а в офисе на другой, он может **однопользовательский USB ключ носить с собой, и пользоваться им дома и на работе. С программным ключом такой номер не пройдет, после 6-й активации он заблокируется.**

РАЗБИВКА МНОГОПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО КЛЮЧА

Программный многопользовательский ключ при установке может быть «разбит» на однопользовательские. После разбиения ключа, вместо одного ключа на 10 пользователей, мы получаем 10 однопользовательских ключей, которые можем поставить на 10 конкретных машин (т.е. в данном случае, нет возможности поставить 30ти пользователям 1Ску).

СЕРВЕРНАЯ ВЕРСИЯ

В некоторых случаях, кроме лицензий на пользователей, может понадобится лицензия на сервер 1С. Если кратко, сервер нужен тогда, когда в компании работает количество пользователей более 10, либо когда предъявляются особые требования к защищенности информации и скорости работы, либо база 1С достаточно большая.

«1С:Сервер» – это тоже программный продукт, который в свою очередь устанавливается на мощную «железку» (сервер, но уже аппаратный – да, айтишники все запутали чтобы нормальные люди не могли сориентироваться и разобраться).

Сервер позволяет базе 1С работать быстрее, когда в ней работает много пользователей, и они одновременно выполняют в ней сложные операции. Кроме того серверное размещение базы гораздо безопаснее – и в случае непреднамеренных аварий (электричество выключили, когда пользователи работали), и если вы столкнетесь с нечистым на руку сотрудником (файловую базу почти невозможно защитить от копирования любым пользователем, а до серверной не добраться).

В зависимости от оборудования и от масштабов задач может понадобится сервер x32 или x64 (тридцати двух или шестидесяти четырех разрядный). Сервер x64 дороже, но производительнее.

В случае если у вас стоит высокопроизводительное «железо», имеет смысл ставить именно x64, иначе ваше дорогущее железо не будет работать на полную мощность.





А ТЕПЕРЬ О ГРУСТНОМ

Кроме 1С сервера, вам понадобится и сервер баз данных (это тоже программное обеспечение!). И не спрашивайте почему так много разных серверов, так действительно нужно. А рассказ об этом получится длинным и скучным.

Сервер баз данных бывает разного типа: Microsoft SQL Server, PostgreSQL, MySQL и другие. 1С работает с разными видами серверов баз данных. Но необходимо помнить, что бесплатные сервера БД, как правило, менее производительны и имеют меньше возможностей с точки зрения настроек и администрирования. Для небольшого предприятия бесплатный сервер подойдет, а для среднего или крупного, нужно будет покупать Microsoft SQL Server.

И здесь тоже есть множество вариантов – начиная от «условно бесплатных», до очень дорогих. Можно, например, установить Microsoft SQL Express. Он бесплатен, но имеет ряд ограничений. Ну а если уж покупать MS SQL, то можно купить специальную версию, выпущенную для работы совместно с 1С решениями. Она дешевле аналогичной «полной», столь же функциональна, но работать на ней можно только с 1С базами данных. Если именно для 1С вы ее и покупаете, это очень хороший вариант. У СУБД тоже есть разные виды лицензий (по числу пользователей, по числу ядер процессора), но, наверное, стоит остановиться, чтобы не запутать вас окончательно. Как всегда, в этот момент лучше обратиться к специалистам, которые зададут вопросы и подскажут правильный вариант.

И ЕЩЕ НАПОСЛЕДОК

В 1С существует процедура под названием «апгрейд». Апгрейд, это замена одного программного продукта/лицензий на другой, более дорогой, с доплатой. Делается апгрейд всегда через партнера (1С:Франчайзи).

Апгрейд возможен не с любого продукта, и не на любой продукт. Возможность апгрейда и его стоимость необходимо уточнять.

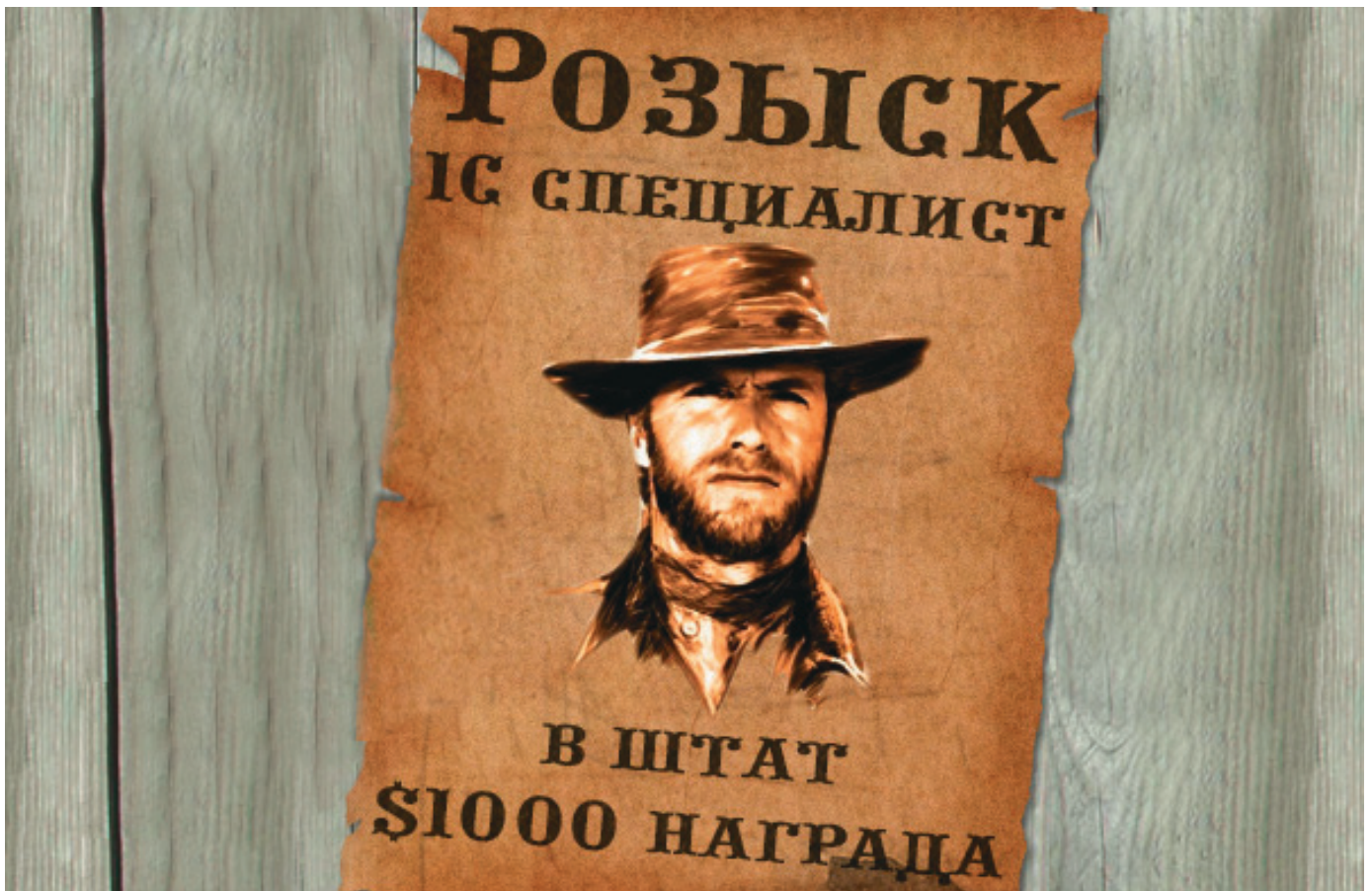
А еще есть отдельная ветка в лицензировании 1С, лицензии типа КОРП. Они стоят как подержанный истребитель, но дают принципиально другие возможности с точки зрения построения масштабируемых высоконагруженных систем. Если у вас от 100 активных пользователей в базе работают одновременно и интенсивно, МОЖЕТ БЫТЬ стоит заинтересоваться этим видом лицензий.

А еще есть лицензии «1С сервер мини». Для обратного случая, пользователей мало и компания небольшая, бюджет на приобретение лицензий скромный, но серверная архитектура уже нужна (например, из соображений безопасности).

Текст получился длинным, хотя я очень старался кратко затронуть важные вещи, которые нужно держать в голове подбирая лицензии. И сейчас, перечитывая его, я понимаю, что есть еще множество деталей и аспектов, которые я не отразил. Надеюсь, не смотря на длину, он вышел понятным и читается хорошо).

КАК ВЫБРАТЬ ШТАТНОГО 1С СПЕЦИАЛИСТА

■ ОТДЕЛ МЕТОДОЛОГИИ И УЧЕТА



“

Итак, ваша компания “заказала убийство” уже седьмого по счету фрилансера, в арбитражном суде слушается несколько дел с ИТ подрядчиками, а колонка в печатной форме так и не добавлена.

Терпение лопнуло, и руководство решило любой ценой заполучить специалиста по 1С себе в штат...

“Он должен быть только наш и выполнять только наши задачи!” - воскликнул директор.

“Наконец-то я буду не одна закрывать квартал!” - радуется главный бухгалтер.

“Мы выделим целых 60 тысяч рублей и возьмем лучшего специалиста на рынке!” - добавляет начальник HR.



ПРОБЛЕМЫ РЫНКА

Глобальный рынок услуг по 1С не такой сложный и его можно разделить на четыре больших направления:

- фирмы 1С:Франчайзи;
- штатные сотрудники;
- удаленные сотрудники (фрилансеры);
- фирмы оказывающие 1С услуги (не франчайзи);

Вопрос о выборе одного из них достаточно большой и заслуживает отдельной статьи. **Сегодня же мы обсудим как выбрать штатного 1С специалиста, если вы вдруг решились на этот страшный шаг.**

- Но как подобрать того самого, который решит все проблемы?
- Какой квалификации специалист нужен?
- Какой выделить бюджет, чтобы специалист приносил пользу, а не вредил?

Постараемся разобраться.

Для начала не плохо бы ориентироваться в специфике рынка 1С специалистов и знать его проблемы. Об этом хорошо написано в статье “Почему все ненавидят 1Сников”. На мой взгляд, основной сложностью выбора подходящего специалиста, является низкий порог вхождения в профессию.

При этом высокая потребность в специалистах порождает достаточно высокие зарплаты. В итоге на рынке можно обнаружить большое количество не очень квалифицированных работников, обладающих при этом не малыми аппетитами. Одна из главных ваших задач - отсеять таких работников.

К счастью, сейчас специалистов на рынке действительно много, и шансы найти подходящего достаточно велики.

КЛАССИФИКАЦИЯ 1С СПЕЦИАЛИСТОВ

К сожалению, многие работодатели знают только одну профессию - Программист 1С. Это может показаться удивительным, но далеко не все специалисты по 1С являются программистами. И первое, что вам необходимо понять: какой именно специалист в сфере 1С вам

нужен. Приведу краткое описание специальностей и их основных должностных обязанностей.

АДМИНИСТРАТОР 1С

Кто это? Администраторы 1С - это своеобразная техподдержка первой линии. Администратор 1С должен (но не обязан) выполнять простые задачи по конфигурированию в 1С на уровне начинающего программиста. По большому счету можно поставить знак равенства между администратором и начинающим программистом. Должностные обязанности:

- администрирование баз данных 1С;
- администрирование пользователей и прав доступа к системам 1С;
- контроль за выполнением обменов, мониторинг ошибок в системах 1С;
- первичное консультирование пользователей (техподдержка).



Кому интересны?

- крупным компаниям со своим IT отделом в качестве специалиста первой линии техподдержки пользователей;
- мелким компаниям в качестве начинающего программиста. Не плохой вариант для компаний с небольшим бюджетом.

КОНСУЛЬТАНТ 1С



Кто это? Консультант 1С - это специалист по типовым решениям 1С, таким как Бухгалтерия, Зарплата и управление персоналом, Управление торговлей и тд. Консультант 1С может совсем не владеть программированием. Консультант 1С - это такой суперпользователь типовой программы, который может донести свои знания до рядовых пользователей системы. Консультант должен уметь говорить с другими сотрудниками компании на одном языке. Должностные обязанности:

- отличное знание одной или нескольких типовых и/или отраслевых программ 1С;
- разработка методологии работы

с программой;

- консультации пользователей;
- написание инструкций и проведение обучающих тренингов для пользователей;
- участие в разработке технических заданиях для программистов.

Кому интересны?

- любым компаниям, которые преимущественно используют типовые продукты и сильно их не дорабатывают. При этом бизнес-процессы компании очень плотно интегрированы в 1С, а количество задействованных сотрудников велико.

ПРОГРАММИСТ 1С

Кто это? Под это понятие попадает львиная доля 1С специалистов. Программистом 1С называет себя каждый, кто открывал конфигуратор более двух раз :) Программист - это волшебник, который заставляет неправильно работающую программу работать еще более неправильно и непредсказуемо. Но они вам нужны, правда? Иначе бы вы



не читали эту статью. Компетенции программистов 1С могут сильно отличаться. Кто-то отлично владеет одними механизмами платформы, кто-то другими. Приведем основные базовые обязанности. Должностные обязанности

- доработка типовых и отраслевых программ 1С под нужды заказчика;
- разработка конфигураций “с нуля” по требованиям заказчика;
- разработка внешних отчетов и обработок;
- владение основными механизмами платформы: язык запросов, СКД, механизмы обмена данными;

Кому интересны?

- любым компаниям, которые активно дорабатывают продукты 1С под себя или разрабатывают с нуля.

Кратко скажу о том, что **эти три специальности - это далеко не весь перечень**. Есть еще такие профессии как: архитектор, аналитик, тестировщик, менеджер проектов и тд. Но эти специалисты обычно работают в очень крупных компаниях или специализированных IT компаниях. Такие фирмы наверняка сами знают, как набирать специалистов в команду.

Поговорим про идеального специалиста...

ИДЕАЛЬНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ



Наверное к этому моменту у вас уже закружилась голова. Оказывается эти программисты все разные, да еще разных специализаций и опыта, да и не только программисты бывают. И где главный ответ на вопрос? Как мне выбрать? Кого? Кто тот идеальный, который подойдет нашей компании? Ответ будет банальным и простым. Вам нужен самый адекватный специалист за те деньги, которые вы можете предложить. Да-да, просто адекватный. И порой лучше выбрать специалиста с меньшим практическим опытом, но большей адекватностью.

КАК РАСПОЗНАТЬ АДЕКВАТНОГО СПЕЦИАЛИСТА

Вот несколько советов как распознать адекватного специалиста:

■ **Он умеет разговаривать на доступном языке!** Есть стереотип, что программисты общаются на только им понятном языке и разговаривать с простыми людьми не умеют. Но не стоит забывать, что программист 1С - это бизнес-программист и он должен уметь разговаривать с людьми;

■ **Он не стесняется сказать об**

отсутствии у него некоторых практических навыков и нехватки опыта. Но при этом он доступно объяснит вам как будет решать задачу по теме, в которой у него не было опыта;

■ **Он активно интересуется какие именно задачи он будет решать в вашей компании и с какими заказчиками будет работать.** Для такого специалиста интересные задачи и интересные люди являются одним из главных приоритетов при выборе работы.

Повторю еще раз мысль, что адекватность, желание работать с интересными задачами и людьми должны быть приоритетнее даже опыта работы этого специалиста. При этом сам недостаток опыта может быть даже плюсом. Потому что зарплатные ожидания соискателя непосредственно связаны с его опытом. Таким образом, вы сможете за приемлемые деньги взять адекватного специалиста, который будет расти внутри вашей компании. Правда, если вам все таки удастся получить такого сотрудника, необходимо быть готовым к ситуации, что он будет расти быстрее вашей компании. И в определенный момент он ее перерастет. Это нормальная ситуация. Если компании будет расти медленнее, то он уйдет. Но вы то уже умеете подбирать адекватных, правда?



ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ

В дополнение дам несколько практических советов, что делать, чтобы не спугнуть нашего идеального кандидата.

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ



Само по себе тестовое задание хороший способ быстро понять примерный уровень кандидатов и ненужных отсеять. Но необходимо помнить о некоторых вещах:

не делайте очень больших по объему тестовых заданий. Среднее тестовое задание должно решаться за 20-60 минут. Никто не хочет тратить несколько часов жизни на его решение;

тестовое задание должно быть абстрагировано от ваших реальных бизнес-задач. Никто не хочет думать, что вы используете тестирование для решения каких-либо реальных задач бизнеса;

попытайтесь уже в тестовом задании проверять кандидата на адекватность. Например, можно включить в тест не сложный вопрос, но попросить дать на него развернутый письменный ответ. Таким образом, вы сможете оценить способность соискателя ясно излагать свои мысли. Если человек ясно изъясняется на бумаге, то и с личным общением проблем не будет.

СОБЕСЕДОВАНИЕ



Не допускайте беседовать кандидатов людей с манией величия! Если кандидат не ответил на какой-либо вопрос, его не надо макать мордой в лужицу, как нашкодившего котенка. Повторюсь, адекватный человек сам понимает уровень своих компетенций и честно об этом скажет. Хватает ли этих знаний компании - решать вам;

Пригласите на собеседование одного из ключевых пользователей (если их не стыдно показать конечно:)). Обычно это главный бухгалтер или финансовый директор. Адекватному кандидату хочется работать с адекватными и предсказуемыми заказчиками;

Честно и открыто расскажите о задачах, которые необходимо будет решать. При этом начните с козырей. В качестве козырей: большие, интересные проекты с вовлечением специалиста 1С в ключевые бизнес-процессы компании.

СЕРТИФИКАТЫ

В статье "21 вопрос, который стоит задать при выборе 1С "Франчайзи" уже упоминалось, что наличие или отсутствие сертификатов это не самое важное.

Добавлю, что если у специалиста совсем сертификатов нет, это совершенно не означает отсутствие знаний у него. Однако их наличие может говорить о том, что определенный минимум компетенций у него точно имеется. У фирмы 1С существуют десятки разных сертификаций и ориентироваться в них достаточно тяжело.

Поэтому я подготовил сравнительную табличку. В ней показано какие сертификаты могут быть у специалистов разных уровней. Табличка сделана для классификаций, рассмотренных выше.

При чтении таблицы необходимо понимать, что сертификаты уровня 1С:Специалист намного ценнее и получить их намного сложнее, чем 1С:Профессионал. Более того, сертификаты уровня 1С:Специалист нельзя получить предварительно не получив аналогичный сертификат уровня 1С:Профессионал.

| Должность | Минимальный | Средний | Высокий |
|------------------|--|---|---|
| Администратор 1С | нет | нет | нет |
| Консультант 1С | 1С: Профессионал по одному из типовых решений* | 1С:Специалист-консультант по одному из типовых решений | 1С:Специалист-консультант по одному из типовых решений |
| Программист 1С | 1С: Специалист по платформе 8 | 1С: Специалист по платформе 8; 1С: Специалист по одному из типовых решений | 1С: Специалист по платформе 8; 1С: Специалист по одному из типовых решений; 1С: Эксперт по технологическим вопросам |

Если вы уверены, что вам нужен штатный специалист, но не уверены что сможете проверить его компетенции, навыки и знания, напишите нам.



Мы осуществляем оценку кандидатов для наших клиентов, есть такой опыт. От разработки тестовых заданий, соответствующих сложности задач, которые специалисту нужно будет решать у вас в компании, и до проведения самих собеседований, проверки решений задач и так далее.

21 ВОПРОС ПРИ ВЫБОРЕ 1С ПОДРЯДЧИКА

ОТДЕЛ МЕТОДОЛОГИИ И УЧЕТА



“

Как найти адекватного партнера, с которым можно работать долго и счастливо?

В сегодняшней статье мы обсудим выбор подрядчика.

Все вопросы, которые я записал – это вопросы которые я сам задал бы исполнителю или которые задавали мне потенциальные клиенты.

В прошлом письме я говорил о том, какие бывают ужасные 1Сники (если конечно вы не угадали с их выбором).

Понятно, что текст был полу-шуточный, но в любой шутке есть доля правды.

Как найти адекватного партнера, с которым можно работать долго и счастливо? В сегодняшней статье мы обсудим выбор подрядчика.

Все вопросы, которые я записал – это вопросы которые я сам задал бы исполнителю, или которые задавали мне потенциальные клиенты.

Некоторые из них похожи, так как смотрят на одну и ту же потенциальную проблему, немного под разным углом. Кроме того, в списке есть и вопросы, относящиеся к проектной работе, и к технической поддержке.

Наметьте сами свой список исходя из того, для чего вы хотите привлечь компанию – 1С:Франчайзи. **Если вам просто нужна лицензия, многие вопросы отпадают**, достаточно чтобы вам выставили счет с правильными реквизитами, и не потерялись по пути в ваш офис с коробкой)

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ

1. КАКИМ ОБРАЗОМ ПРОИСХОДИТ ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ И ЕЕ ФИКСАЦИЯ?

Важно понимать, каким образом в компании принято фиксировать задачу. Огромное количество конфликтов происходит из-за того, что задача не была изначально зафиксирована и согласована должным образом.

У подрядчика должен быть понятный вам и близкий вам

подход: в каких случаях достаточно письма, когда пишется ТЗ, и что оно из себя представляет, когда функциональные требования. Принимается ли постановка задачи устно (вообще то не должна, как бы это ни было удобно!). Попросите примеры постановок задач – они должны быть.

Здорово, если большие задачи на разработку, описываются не только в виде Технического Задания (документ, понятный разработчикам, но мало говорящий пользователям), но и в виде функциональных требований.



2. КАКОВЫ КРИТЕРИИ ТОГО, ЧТО ПРОЕКТ ЗАВЕРШЁН?

Уточните, как ваши потенциальные коллеги понимают, что работа выполнена и все хорошо? Как проходит процесс сдачи-приемки?

Есть много компаний, которые всеми правдами и неправдами подписывают акты, а затем приходится бегать за ними, и упрашивать закончить работу. Мы же в данном случае надеемся, что акт вы не подпишете «просто так», авансом, а будете сначала требовать чтобы «все было хорошо».

Как вы и ваш партнер должны понять, что «все хорошо»? Критерии должны быть описаны вашим подрядчиком, и здорово, если он сам первым у вас про эти критерии спросит. Здорово, если речь идет про тест-кейсы, которые будут зафиксированы и которые должна успешно проходить система.

3. У ВАС ЕСТЬ ТЕХПОДДЕРЖКА?

Как ни странно, бывает что у компании – франчайзи нет техподдержки. Это может оказаться неприятным сюрпризом, если вы купили у них 1С, и предполагали далее обращаться с вопросами.

Так же не очень хорошо, если техподдержку (номинально) оказывают те же специалисты, которые занимаются и проектами. Проектами заниматься всегда интереснее, и им будет не хватать на вас времени, поверьте.

4. ОПИШИТЕ ПРОЦЕСС, КАК БУДЕТ ИДТИ ПРОЕКТ?

Ну, тут без комментариев можно было бы обойтись.

Если речь идет про техподдержку, у вашего потенциального партнера должен быть ответ на вопрос «как происходит работа с заявкой» - от того, как она принимается (как вы ее будете присылать), до момента приемки задачи вами. Как определяется кто с заявкой будет работать, как определяются сроки, как происходит ваше (клиента) информирование о ходе работ.

Если речь про проект – тем более! Все должно быть описано, процессы



понятны (и вашему поставщику услуг, и вам). Как описывается задача, когда начинается разработка, есть ли этапы, как большая задача разбивается на маленькие, как происходит разработка, будут ли вам демонстрировать промежуточные результаты, когда? Как будут внедрять изменения в вашей компании? Как будут обучать пользователей?

5. ВСЕ ЛИ СПЕЦИАЛИСТЫ У ВАС ШТАТНЫЕ?

На самом деле, нет ничего страшного если у вашего контрагента сотрудники-внештатники. По большому счету, это его дело, и сейчас все больше компаний (тем более в ИТ-сфере) переходят на работу с удаленными сотрудниками.

Вопрос, скорее в том, получилось ли у вашего поставщика услуг наладить с ними продуктивное взаимодействие: как он их подбирает, как он ими управляет, несет ли он ответственность за их действия (или бездействие).

6. РАБОТАЕТЕ ЛИ ВЫ С РЕГИОНАМИ?

С регионами работать всегда сложнее, чем с локальными компаниями. Это требует большей организации, четкости процессов. Несомненно, опыт успешной работы с региональными компаниями – говорит об определенной степени зрелости поставщика.

Если у вас есть множество разбросанных по стране филиалов, которые так же будут участвовать в проекте, этот вопрос становится особенно важным.

ПОДХОД К ЦЕНООБРАЗОВАНИЮ

Дело даже не в том, устраивают цены подрядчика вас, или нет. Сравнить их все равно очень сложно (при меньшей стоимости часа, например, можно «накручивать» часы).



Скорее вопрос в том, насколько ценообразование потенциального поставщика услуг для вас понятно и комфортно. Не будет ли итогом сотрудничества неожиданный сюрприз – счет с неприлично большой суммой.

7. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ЗАДАЧИ? А ЕСЛИ ФАКТИЧЕСКИ ВЫ БОЛЬШЕ ПОТРАТИТЕ ВРЕМЕНИ, ЧЕМ ОЦЕНИЛИ?

Трудозатраты по задачам можно оценивать по-разному (но в любом случае, какой-то подход у вашего подрядчика должен быть, попросите рассказать, откуда берутся трудозатраты). Но главное, конечно, чтобы вам не приходилось платить «по факту», после того как работа уже сделана, столько сколько насчитали.

То есть, в любом случае должна быть такая последовательность: получили задачу и уточнили ее – оценили и согласовали оценку – сделали. И если сама задача не меняется, то и стоимость ее выполнения – неизменна. И сколько на самом деле времени затратили сотрудники вашего контрагента – 10 часов, или 100, вас ведь не касается, правда? Если вы дали «добро» на оплату 20 т.р., значит столько вы и хотели бы заплатить.

8. КАК СЧИТАЕТСЯ И ОПЛАЧИВАЕТСЯ ВРЕМЯ НА ВЫЕЗДЕ? КАК ОНО ПОДТВЕРЖДАЕТСЯ? А ЕСЛИ НЕ БЫЛО РЕЗУЛЬТАТА, ИЛИ ОН НАМ НЕ НРАВИТСЯ?

Открою секрет, вообще далеко не каждая задача требует выезда. Более того, очень мало задач требуют выезда.

Мы, например, почти всегда работаем удаленно – это экономит

время специалиста, деньги заказчика, а кроме того позволяет подключить к работе более высококлассных профессионалов (понятно, что крутой специалист не будет ездить по выездам, а вот удаленно решать вопросы – вполне). Прошу простить мне эти 5 секунд саморекламы).

Но если выезд все же нужен, у него всегда должны быть конкретные цели, и понятная стоимость.

То есть:

■ Специалист приедет и проведет обучение, это займет 2 часа и будет стоить XX тысяч рублей» - правильный подход.

■ Специалист приедет, и заполнит ЛУРВ (лист учета рабочего времени), сколько времени у вас проведет, столько вы и заплатите – не совсем правильный.

9. РАССКАЖИТЕ ПРО ВАШИ ТАРИФЫ?

Ну, собственно, контрагент должен рассказать про тарифы. Какие есть варианты, что входит, а что не входит в тариф, как тарифы меняются, и так далее. Все должно быть четко и ясно.



ОПЫТ ОРГАНИЗАЦИИ, ЕЕ ЗРЕЛОСТЬ

Это комплекс вопросов, ответы на которые могут навести вас на мысли о том, насколько опытная организация, насколько стабильна ее работа, и можно ли ей доверять. Как и во многих случаях, однозначно ни один из ответов – не значит «да» или «нет».

Организация может работать 1 год, и при этом быть динамичнее, сильнее, опытнее и даже больше, чем компания работающая 10 лет. Но все же, некоторая корреляция «того что у этой компании уже получалось» и «того что у нее получится с вами», имеется.

10. СКОЛЬКО ЛЕТ ВЫ НА РЫНКЕ?

Все понятно :-)

11. ЧЕМ ЗАНИМАЕТСЯ ВАШ ДИРЕКТОР?

Очень «творческий» вопрос. Директор может заниматься разными делами – продавать, вести самые крупные проекты, отвечать за интернет-продвижение, нанимать людей, заниматься стратегией (некоторые считают что это самое правильное).

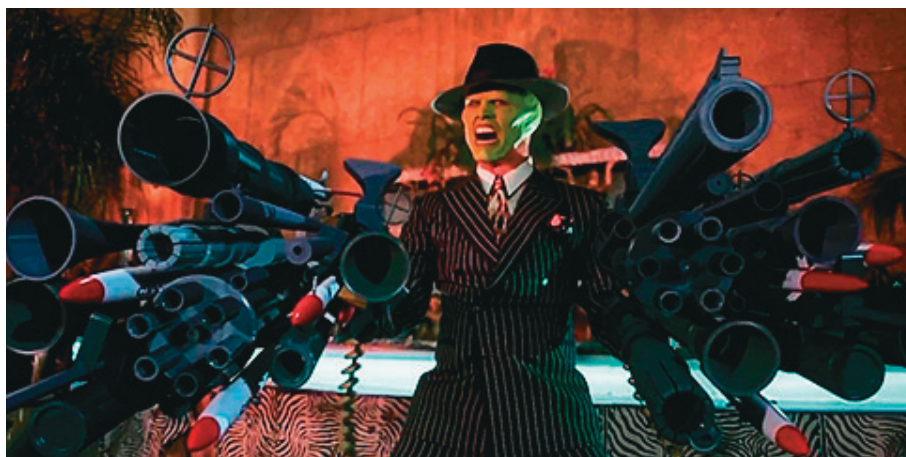
Плохой ответ – «я и есть директор, а так же программист, сервис-инженер, продавец, бухгалтер, и специалист техподдержки.»

12. ПОКАЖИТЕ ОТЗЫВЫ ДРУГИХ КЛИЕНТОВ

Почитайте и проанализируйте искренность отзывов. Попробуйте позвонить кому-то из бывших клиентов – если все было хорошо, скорее всего от вас не будут скрывать контакты.

13. РАССКАЖИТЕ О ТЕКУЩИХ ПРОЕКТАХ

Дает возможность оценить масштабы и тип клиентов, с которыми компания сейчас работает.



14. ЧТО ВЫ УМЕЕТЕ ДЕЛАТЬ? ПОЧЕМУ ТАК МАЛО/ПОЧЕМУ ТАК МНОГО?

Компания может пойти как по пути узкой специализации («мы занимаемся только автоматизацией розничных магазинов одежды»), так и по пути «мы можем все». В любом случае, компания должна осознавать по какому пути она идет, какие риски при этом есть, и как с этими рисками в компании справляются.

15. СКОЛЬКО У ВАС СЕРТИФИЦИРОВАННЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ?

Сертификаты, конечно, не самое важное – можно быть отличным специалистом и не иметь сертификатов, и наоборот. Но все же их число в компании о чем-то

да говорит. В 1С сфере существует множество видов сертификатов, чтобы не разбираться во всем их разнообразии просто знайте:

- Есть сертификат **1С:Профессионал**. Это падаван – начинающий джедай.

- Есть сертификат **1С:Специалист**, или **1С:Специалист-консультант**. Такой экзамен сдать гораздо сложнее, - это джедай.

- Есть крайне сложная сертификация **1С:Эксперт** по технологическим вопросам, и **1С:Руководитель** (корпоративных) проектов. Наличие людей с такими сертификатами в штате - это сотрудничество с магистром Йодой (ну или Дартом Вейдером, смотря чью сторону вы выберете).

16. ПОЗНАКОМЬТЕ С ВАШИМ МЕТОДОЛОГОМ/ КОНСУЛЬТАНТОМ ПО УЧЕТУ

Фишка в том, что он вообще должен быть. Часто компания не доросла до того, чтобы у нее был такой специалист. А если его нет, каждая учетная задача будет занимать больше времени, чем должна (так как в ней придется разбираться программистам). А некоторые вещи в принципе невозможно сделать правильно, когда балом правят программисты.



17. СКОЛЬКО У ВАС ВНЕДРЕНЦЕВ? РАЗРАБОТЧИКОВ?

Если у компании нет отдельных внедренцев (а у нас программисты и внедряют, и устанавливают программы), это должно насторожить. Разрабатывать ПО и запускать ПО у клиента - это разная квалификация, разное направление деятельности и даже разный склад ума.

Очень часто отличные программисты, несколько недолюбливают пользователей, и общаются с ними без восторга. А внедрение ПО – это в основном про общение с людьми. Очень много общения с пользователями. Поэтому хорошо, если внедренцы – это отдельные люди, которые любят людей больше, чем код.

ОБЩЕЧЕЛОВЕЧЕСКАЯ АДЕКВАТНОСТЬ

18. СКОЛЬКО КЛИЕНТОВ ВЫ ВЗЯЛИ БЫ ОДНОВРЕМЕННО?

Любому хочется взять больше клиентов, больше, БОЛЬШЕ! И еще таблеток от жадности, пожалуйста :))

Но адекватные компании обычно понимают свои реальные возможности и хорошо представляют объем ресурсов, которые могут

выделить. Тут конечно нет «правильного» ответа – кто-то мог бы взять десяток клиентов, кто-то двух, а кто-то сотню. И конечно, смотря какие клиенты, смотря какие проекты, смотря когда (вот прямо сейчас, или в течение одного-двух месяцев).

Это скорее тема для обсуждения возможностей компании и того, насколько адекватно менеджмент компании эти возможности оценивает.

19. МЫ ОКАЖЕМСЯ НЕДОВОЛЬНЫ ЧЕМ-ТО, ЧТО ДЕЛАТЬ, КУДА ЗВОНИТЬ?

Неправильный ответ – «ой, вам это никогда не понадобится, все будет в порядке». Везде, где процесс подразумевает взаимодействие людей с людьми, возможные ошибки, проблемы, накладки и недопонимание.

В компании должен быть процесс «эскалации» - если возникла проблема в оперативной работе, нужно обратиться вот сюда, и тут ее решат. Если не решили здесь, тогда вот сюда. И вот телефон генерального директора, который решает любую проблему)

20. ПОЧЕМУ ОТ ВАС УХОДЯТ

КЛИЕНТЫ?

Клиенты уходят от всех! Как бы хорошо ни работала компания, какие бы в ней не работали замечательные сотрудники, как бы ни были прописаны процессы.

Клиенты уходят, и тому есть масса причин – иногда клиент вырастает из компании, которая его сопровождает, иногда наоборот. Бывает, что-то в компании меняется так, что сопровождение становится не нужно. Бывает, уходят ЛПРы.

Умение честно рассказать о своих неудачах, не приукрашивая их – и при этом делать правильные выводы, признак хороших, адекватных подрядчиков.

21. ЧЕМ ВЫ ОТЛИЧАЕТЕСЬ ОТ ДРУГИХ ФРАНЧАЙЗИ?

Пожалуй, самый «творческий» вопрос из сегодняшнего списка. 1С:Франчайзи тысячи (как и любых других компаний). Понимание собственных отличий (или хотя бы целей) есть не у всех, если оно есть, возможно вам будет интересно об этом послушать. Послушать, и сделать выводы.

Текст у меня получился в этот раз неожиданно большим (а ведь я собрал только самые частые и очевидные вопросы, и выкинул некоторые странные и редкие).

Надеемся, что эти вопросы помогут вам сориентироваться в море предложений на рынке и найти того, с кем работать взаимовыгодно, интересно и продуктивно.



МЕТОДОЛОГИЯ И УЧЕТ, ЕВРОПЕЙСКИЙ НЕЗАВИСИМЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

КЕЙС - ПРОЕКТНЫЙ ОФИС



Заказчик является российским представительством одного из крупнейших европейских независимых медицинских центров и провайдером гемодиализа в России.

В компании Заказчика работает типовая «1С: Зарплата и управление персоналом», в которой ведётся фактически отработанное время, кадровый учет, регламентированный учет зарплаты и налогов. Заказчик планировал решить задачу улучшения учета и управления (специфика планирования и учета рабочего времени медицинского персонала), нашел для этого подрядчика, которым был доволен в рамках других работ.

Подрядчик провел обследование, зафиксировал задачу (написал «Техническое задание»), предоставил клиенту оценку бюджета. Проблема заключалась в том, что Заказчик не понял документ, не понял как будет идти проект, и не понял, из чего сложился бюджет. Из-за этого, у заказчика и сложилось ощущение, что проект «не взлетит». В таком состоянии заказчик и обратился в Коряду.

ЧТО МЫ СДЕЛАЛИ?

Архитектор проанализировал текущий документ (ТЗ) с точки зрения полноты и непротиворечивости. Поняли, что документ не понятен и нам тоже. Проведено интервью с Заказчиком и текущим подрядчиком для того, чтобы:

- Понять задачу.
- Определить что подрядчик понял задачу.
- Оценить адекватность подрядчика.

Исходя из задачи заказчика, мы разработали (адаптировали) формат документа «Функциональные требования» с описанием разделов и содержащейся в них информацией.

Провели небольшое обучение для подрядчика, помогли ему по-новому посмотреть на работу с клиентом и фиксацию клиентской задачи.

Оценили задачу, сопоставили с бюджетом,

обозначенным подрядчиком, пояснили Заказчику ценообразование и его адекватность.

Провели Заказчика и Подрядчика по всему проекту, обеспечивая методологическую поддержку, администрирование проекта, своевременно решая вопросы взаимодействия.

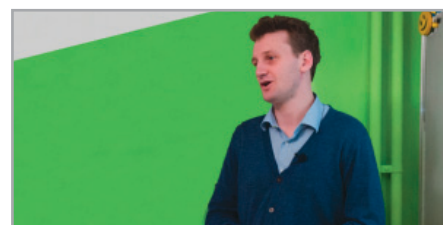
РЕЗУЛЬТАТ

Стоимость методологической поддержки составила 160 т.р.

Проект выполнен по графику и в срок, заказчик получил полностью прозрачный и управляемый процесс работы. Между ним и программистом все время был «переводчик» с бизнесового языка на язык 1Сника и обратно. Никакие риски не реализовались. Заказчик получил необходимый результат, подрядчик – успешный проект.

БИЗНЕС В ТАПОЧКАХ

ЖИЗНЬ



ЧТО ТАКОЕ **БИЗНЕС В ТАПОЧКАХ**?

БвТ (он же «Бизнес в Тапочках») это серия ежемесячных обучающих-развивающих-в меру развлекающих мероприятий. На них приходят предприниматели, руководители различного уровня, и примкнувшие к ним сотрудники, желающие развиваться. Наши читатели, подписчики, друзья, клиенты.

Мы собираем небольшую аудиторию – 10-20 человек участников (намеренно не называем их «слушателями»), и зовем интересного спикера. Среди спикеров как правило практики – те, кто нанимают людей, рассказывают про тонкости HR, те, кто выстраивают отделы продаж, про построение отделов продаж. Те, кто занимается маркетингом, рассказывают про маркетинг. То есть, никаких теоретиков. Это главный принцип нашего БвТ.

ПРИХОДИТЕ В ГОСТИ И ВЫ! А может, вы готовы выступить? Будем рады видеть вас в любом качестве.

НЕВЫНОСИМАЯ ТЯЖЕСТЬ ОБУЧЕНИЯ ПРОДУКТУ

ГОСТЬ НОМЕРА

Елена Орлина, генеральный директор PROSELLER

Знает как быстро и недорого учить людей внутри компании. И помогает в этом российскому бизнесу.



“

У вас непростой продукт? Приходится вылавливать опытных продавцов из отрасли или месяцами учить людей без опыта? А опытных приходится переучивать, потому что они уже нахватались плохого у конкурентов? Если вы хотя бы отчасти узнали свою компанию, если вы вздрагиваете от мысли о найме новых менеджеров, а делать это все равно нужно, то этот текст для вас.

ЗОЛОТОЙ СТАНДАРТ

Как все устроено обычно? За примерами далеко ходить не будем. Два наших клиента – одни разрабатывают сайты, другие производят сложное оборудование – не сговариваясь действовали по одной схеме. Назовем ее «золотой стандарт».

Обе компании очень ответственно подходили к новичкам. Сначала они брали в продажи профи из своей сферы. Но почему-то оказывалось, что профи действуют по-старинке, совершенно не готовы к работе в CRM, а некоторые совсем не брезгают сливать информацию конкурентам.

Разочаровавшись, они стали нанимать менеджеров с приличным опытом в продажах и обучать их продукту лично. Это были долгие и искренние рассказы обо всем, что знали руководители – ведь хотелось вложить в менеджера все свои знания и опыт. Только



вкладывалось плохо. Некоторые товарищи не могли перестроиться с коротких продаж на многоэтапные. Другие переворачивали все с ног на голову. Третьи, одухотворенные новыми сакральными знаниями, вываливали технические подробности на клиентов, и те в ужасе сбегали. Четвертые так ничего и не запоминали, и продавали за счет огромных скидок в ущерб марже. А те, кто справлялся, уходили за большими окладами или превращались в шантажистов, понимая свою незаменимость.

В ЧЕМ ПРОБЛЕМА? ЕСЛИ В ТРЕХ СЛОВАХ – ПРОБЛЕМА В ПОДАЧЕ. А ВОТ ТОП ПРОБЛЕМ ЧИСТО ТЕХНИЧЕСКИХ:

- 1. Лишь один из ста мастеров способен научить.** Собственник или топ-менеджер не обязан быть методистом, тренером и профессором. Он может, если ему в кайф, но должен научиться делать это правильно.
- 2. Человек запоминает только 5% сказанного устно.** Написанного легко и логично – уже 10%. Сделанного на практике – 80%. Но кто будет стоять и отрабатывать с учеником каждый пункт рассказа? Всегда хочется рассказать максимум, пока есть вдохновение.

- 3. Хаотичность повествования.** Этой умной фразой мы назвали стиль «что вспомнил – то рассказал» - без плана, структуры и методики. Причем одному рассказал одно, второму – другое. А еще линейный руководитель добавил своего. Здравствуй, путаница в компании!



4. Непонятно, что рассказывать.

Мы начинаем работу с клиентом с большого интервью о его продукте. Мы спрашиваем все самое важное о его особенностях, клиентах, конкурентах и процессах в компании. И знаете, что? Руководители признаются, что не рассказывают менеджерам и половины этой золотой информации!

5. Упор на технические детали.

Менеджер по продажам – это специалист по клиенту, его задачам и проблемам и «решатель» этих проблем с помощью продукта компании. А погружение во все мыслимые и немыслимые подробности технической стороны делают из него ходячую брошюру, которая все знает о продукте и вообще ничего о клиенте.

6. Нет контроля. Как контролировать то, что было рассказано устно? Как устанавливать стандарты и требовать, если ученик всегда может сказать «вы не так говорили!» (и будет прав)? С жертвами вырывая время на рассказы о продукте, руководитель точно не найдет еще столько же, чтобы выслушать пересказ услышанного. А от него прийти в ужас и до победного добиваться правильного рассказа.

7. Заблуждение про «это же очевидно». Половину умных слов, что вы говорите, люди понимают не так, как вы. Привычный профессиональный язык ваших уроков кажется им абракадаброй. А услышав непонятное,



предпочитают молчать, чтобы не выглядеть глупо. И нет, они не думают о том, что потом будут выглядеть глупо для клиента. Главное – здесь и сейчас!

8. Менеджеры не спрашивают.

И не потому что они плохие, а потому что не знают, что спрашивать. Они не маркетологи, их не учили проводить исследование продукта, рынка и клиентов. Они не журналисты, их не учили брать интервью. Они не исследователи, и их не учили задавать миллион вопросов и строить логические схемы в голове. Они обычные люди, которым нужно положить в голову доступную и логичную информацию.

Собственник или топ-менеджер не обязан быть методистом, тренером и профессором.

ЗОЛОТОЙ СТАНДАРТ БЕЗ ЖЕРТВ

А вот как выглядит золотой стандарт в нашем идеальном мире:

■ **У вас есть Книга по продукту, в ней написано все самое главное о продукте из вашей головы.** Она говорит с менеджерами вашими словами. Со всеми менеджерами одинаково и об одном. Чтобы никто и никогда не сказал: «а мне этого не говорили!» или «а мне сказали не так!»

■ **У нее логичная структура – небольшие статьи с иллюстрациями.** Она написана простым языком и объясняет по-человечески каждый новый термин, который вводится в текст. Чтобы информация уложилась, а потом было легко объяснять клиентам сложные вещи простым языком.

■ **У Книги есть практические упражнения и задачи – целых два дня придется читать, думать, писать и рисовать.** Два дня кропотливой работы новичка

вместо месяцев ваших личных трудов, как вам?

Вы или ваш верный помощник проверяете выполненные задания и видите – кто умничка и талант, а кто лентяй, обманщик или просто не ваш вариант. Как выполнены упражнения Книги – так будут выполнены и рабочие задачи и планы в будущем.

В нашем золотом стандарте вместо месяцев рассказов об одном и том же, вы тратите пару часов на проверку трудов новичка. А потом в своей удовольствие разбираете с уже обученным менеджером только сложные и интересные рабочие вопросы.

ЧТО СДЕЛАТЬ ПРЯМО СЕЙЧАС

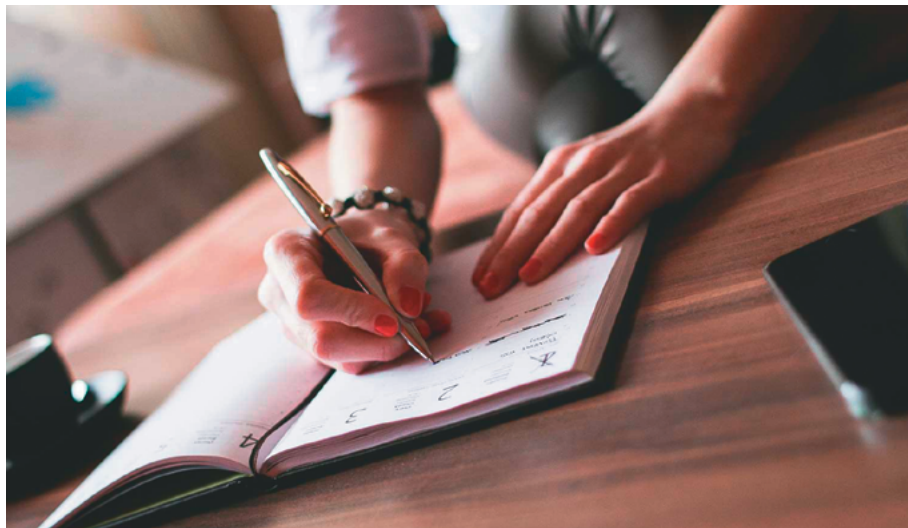
Первое - признать проблемы. Быстрее всего справляются те, кто честно говорит – ненавижу учить, ненавижу писать, хочу кому-то один раз рассказать и получить книгу. Навеки остаются на месте те, кто «мы уже написали 600 страниц, мы отлично пишем, это просто читатели все идиоты!»

Привычный профессиональный язык ваших уроков кажется им абракадаброй. А услышав непонятное, предпочитают молчать, чтобы не выглядеть глупо.

Как только признали, прямо вот сразу (пока не отлегло), садитесь писать мини-версию вашей Книги по продукту. Вот ее состав – от половины до двух страниц на каждый пункт:

Что вы продаете на самом деле? Например, оптовик продает не просто товары, а правильно подобранные под запросы клиента, доставленные в удобное время и место.

1. Какие основные термины нужно знать, чтобы разобраться в продукте и как они переводятся на человеческий язык?
2. Какие виды продукта есть? Кому они подойдут?
3. Какие проблемы клиента решает ваш продукт?
4. Какие особенности продукта и компании помогают именно эти проблемы решить?
5. Какие клиенты у вас покупают? Чего они хотят?
6. Кто ваши конкуренты? В чем их сила и слабость?
7. Почему клиент должен заплатить вашу цену без скидки? В чем его выгода?
8. Какие шаги должен проделать менеджер, чтобы продать? Нет, не техники продаж, а физические действия – правила обработки заявок, программы, документы, взаимодействие.



Это минимум, который нужно коротко описать прямо сейчас. Даже он упростит вашу жизнь с новыми продавцами. А возможно даже повысит уровень нынешних.

Но это только начало – вам нужна взрослая версия Книги по продукту, с глубоким смыслом, живыми текстами, правильной подачей и теми самыми волшебными упражнениями.

Для этого можно найти маркетолога-интервьюера, хорошего автора и редактора, иллюстратора, верстальщика и конечно же, методиста, который знает, как строить учебные тексты. И организовать их командную работу.

Или нанять уже готовую команду профессионалов, у которых бабочки в животе от каждого нового продукта, в котором им предстоит разобраться и описать по выверенной и отработанной годами технологии. То есть нас.

*Лаборатория **PROSELLER***

Ваш разработчик учебных материалов на аутсорсинге.



Елена Орлина, генеральный директор PROSELLER

Знает, как быстро и недорого учить людей внутри компании. И помогает в этом российскому бизнесу.



www.proseller.ru