

17. Критерії вибору компанії-партнера для експлуатації інформаційних систем

Ірина Заінчківська

Національний університет харчових технологій

Вступ. : Підприємства, які упровадили інформаційні системи ERP до нинішнього економічного спаду, в даний час стикаються з серйозною дилемою: як підвищити ефективність функціонування ERP-систем, одночасно знижуючи експлуатаційні витрати і кількість персоналу? В умовах, коли прибутковість скорочується, а конкуренція посилюється, управлінці, що приймають рішення, звертаються до ERP-систем як засобу, який може забезпечити їх підприємствам переваги. Тому підприємствам необхідно навчитися генерувати більший результат від своїх ERP-систем з меншою кількістю ресурсів.

Матеріали і методи. : Матеріалами для дослідження є публікації вітчизняних та зарубіжних авторів та ін. Методичну основу дослідження становлять методи порівняльного аналізу, спостереження, аналогії, узагальнення.

Результати. : Однією з можливостей рішення цієї задачі може бути залучення зовнішньої компанії-партнера, що спеціалізується на наданні необхідних послуг (консалтинг по впровадженню інформаційної системи, її підтримка, хостинг). Такі компанії можуть надати підприємству значно більше, ніж просто послуги з підтримки системи. Для багатьох підприємств, що підшукують найкращий підхід до успішних інвестицій в інформаційну систему, модель аутсорсингу ІТ-послуг як передача функцій з підтримки і хостингу системи зовнішній компанії - приваблива пропозиція. Це максимально збільшує ефективність володіння ERP -системою, забезпечуючи при цьому велику гнучкість ресурсів, в той же час, досягаючи цілей доступності і продуктивності системи. Проте, щоб повністю використовувати ці переваги, підприємству слід вибрати партнера, який може продемонструвати досвід, галузеві знання і широкий спектр технічних і наочно-орієнтованих навиків.

При оцінці партнера, підприємству поважно розглянути і оцінити кожний з наступних критеріїв:

1. Відповідальність. Компанія-партнер зобов'язана надати єдину точку контакту для вирішення питань і проблем підприємства, незалежно від вибраного виробника устаткування або функціональної області ERP -системи.

2. Повний комплекс послуг. Компанія-партнер повинна надавати повний набір знань, у тому числі в області іТ-інфраструктурі, центрів обробки даних, а саме: управління, мобільність, підтримка користувачів, підтримка додатків, забезпечення безпеки і аварійного відновлення.

3. Фокус. Компанія-партнер повинна мати фокус і спеціалізація на певному програмному забезпеченні, щоб володіти достатнім рівнем знань, а не прагнути робити все для всіх клієнтів.

4. Історія. Компанія-партнер повинна мати документально підтверджену репутацію у сфері інформаційних технологій, регулярно отримуючи винагороди, і сертифікати.

5. Задоволеність клієнтів. Компанія-партнер повинна отримувати високі оцінки в дослідженнях задоволеності клієнтів, мати клієнтів, які бажають бути референційними (давати компанії рекомендації, можливість демонстрації роботи системи).

6. Галузева експертиза. Компанія-партнер має бути визнаним експертом в конкретній галузі і функціональності системи, щоб вирішувати складні завдання підприємства?

7. Ресурси. Компанія-партнер повинна мати досить ресурсів для виконання своїх зобов'язань по підтримку ерр-системі і досвід надання таких послуг.

Висновки. : Саме оцінка всіх цих чинників дозволяє правильно вибрати партнера для аутсорсингу, який забезпечить ефективне і надійне функціонування системи, її розвиток відповідно до параметрів господарської діяльності, що змінюються.

Література:

1. Плескач, В. Л. Інформаційні системи і технології на підприємствах : підруч. / В. Л. Плескач, Т.Г.Затонацька. –К. : Знання, 2011 – 718 с.
2. Основні шляхи вдосконалення системи інформаційного забезпечення конкурентоспроможності промислового підприємства [Електронний ресурс] / Є.А. Бельтюков, Г.І. Задорожко // Економіка: реалії часу. Науковий журнал. – 2013. – № 2 (7). – С. 228-234. – Режим доступу до журн.: <http://www.economics.opu.ua/n3.html>