

офиса, и сотрудников самых удаленных офисов, и страховых посредников, и даже клиентов фирмы, независимо от их географического расположения.

Поскольку неудачное внедрение системы гораздо более неприятно для разработчика, чем для заказчика, для разработчика очень важно перед заключением договора о поставке системы произвести тщательное обследование организации, в которой планируется внедрение продукта. Имеет значение все: от менталитета и культуры бизнеса до того, в каком виде и формате содержится информация заказчика и до какой степени запущен его учет, поскольку все эти факторы оказывают существенное влияние на успешность внедрения системы.

В любом случае, для достижения успешности бизнеса надо организовывать учет на основе полноценных и современных учетных инструментов.

Отторжение

При выборе и внедрении корпоративного IT-продукта руководство компании должно быть готово к некоторым сложностям, большая часть которых носит внутренний, и в том числе ментальный, характер. Имея большой опыт автоматизации самых различных бизнес-процессов мы не помним ни одного случая, когда внедрение не вызвало активного противодействия со стороны сотрудников автоматизируемой фирмы. Особенно этим отличаются «старослужащие», работающие в фирме 3, 5, и более лет, что совершенно понятно: опыт, привычки, авторитет, менталитет и т. д. Учитывая причины противодействия, мы можем с уверенностью сказать, что проблема, как правило, заложена не в системе, а внутри вашей организации. Автоматизация никогда не приносит немедленного результата. Но сотрудники заказчика почему-то считают, что система должна заработать в полной мере сразу, как ее

установили. Другое распространенное заблуждение – после внедрения системы нам не придется ничего делать, она все будет делать сама. Эффективно работающая информационная система – это результат работы всех сотрудников и руководства компании. Даже более того. Внедрение системы – это результат партнерства разработчика и заказчика.

Еще одно откровение – информационная система: это не только программный продукт, но и стратегия внутренней организации, и стратегия взаимоотношений в коллективе как между сотрудниками, так и сотрудников с руководством, и стратегия построения отношений страховщика с клиентами. Внедрение информационной системы требует серьезных управленческих решений, структурных изменений и в то же время повышает дисциплину и ответственность персонала, прозрачность бизнес-процес-

сов. Последнее, как правило, некоторым, а чаще многим, сотрудникам не нравится. Возникают психологические и прочие сложности.

- Одним сложно, не хочется или недосуг обучаться работе с компьютером, научиться пользоваться программой и использовать предоставляемые системой возможности: записные книжки,

- Четвертые боятся «утечки» информации, считая клиентов, с которыми они заключили договор от имени и по поручению компании, своими «личными» клиентами.
- Пятые «ловят рыбку в мутной воде» информационной недостаточности, и при этом умело обманывают руководство, выдавая себя за «кормильцев» компании,

информационная система – это стратегия внутренней организации, стратегия взаимоотношений в коллективе и стратегия построения отношений страховщика с клиентами

листочки, тетрадки – это так удобно, надежно, привычно. Word, Excel – высший пилотаж, максимум удобств и комфорта в использовании. У нас все хорошо, у нас так много работы. А тут еще вы со своей программой, за чем она нам нужна... и так далее.

- Вторые не хотят приучать себя к дисциплине, не умеют организовать свою работу.
- Третьи испытывают страх перед прозрачностью бизнес-процессов и регулярностью контроля.

обещая золотые горы и точно зная, как сложно, а порой и невозможно их контролировать. Всем этим категориям сотрудников, и особенно, пятой категории, совсем не нужна ни прозрачность бизнес-процессов, ни достоверные отчеты об эффективности и содержании их деятельности, которые можно получить в любой момент и в любом разрезе, и, конечно же, им совершенно не нужна аналитика дефектов оформления документации и тарифов.

