

• Но в любой фирме есть и шестая категория сотрудников – такие, кто искренне хочет управлять своим временем и возможностями, хочет учиться, осваивать новое, работать цивилизованными способами, радеет за успешность и имидж фирмы и готов ради всего этого рисковать. Но их голоса часто тонут в хоре протестующих, хотя бы потому, что первые пять более горласты.

Кастинг для тестинга

Руководителю компании, который твердо решил внедрить автоматизированную систему, при выборе системы надо в первую очередь ориентироваться на шестую категорию сотрудников, непременно подключить их к процессу оценки и тестирования системы. Особенно ценны в этом отношении сотрудники, которые одновременно являются и специалистами в своем деле, и грамотными пользователями. Те же из них, кто ранее имел дело с информационными системами и имеет опыт работы с ними, в этом отношении бесценны.

По нашему мнению, при рассмотрении, оценке и тестировании системы важно следующее:

- Интерфейс основного и вторичных меню. Навигация в системе, в основном, должна быть понятна грамотному пользователю без дополнительных разъяснений и инструкций.
- Способы открытия рабочих таблиц и приложений. Важно отсутствие лишних «шагов» при их вызове. Ни одно движение не должно затрачиваться впустую.
- Интерфейс рабочих таблиц. Расположение полей и переход между ними должны быть удобными, названия и назначение полей – понятными специалисту, имеющему представление о логистике страхового учета. В интерфейсе рабочих таблиц нежелательно наличие анимации (движущихся объектов).

- Важно оценить скорость открытия и селекции данных, удобство и скорость поиска и подстановок и общее быстроедействие работы элементов системы.
- Немаловажно, чтобы интерфейс был единым для всех элементов системы, достаточно простым и понятным, привлекательным в дизайнерском отношении, не раздражающим и не утомляющим зрение.
- Все ли необходимые учетные параметры способна воспринять система.
- Способы отображения информации в отчетных приложениях системы.
- Открытость системы, возможность ее самостоятельной поддержки, способы внесения изменений и затраты на эти изменения.
- Возможность самостоятельного создания запросов и отчетов.

Гладко только в сказке

Если система выбрана и принято решение о внедрении, надо уяснить себе и довести до умов сотрудников, что отныне работа с системой – это основная и обязательная, а совсем не дополнительная часть их работы. Для успешного внедрения системы надо обратить свой взор в первую очередь на шестую группу работников, создать им все условия для «вживания» в систему, а при достижении первых результатов работы системы непременно «распиарить» эти успехи среди сотрудников фирмы. Самый доступный и в то же время самый простой и надежный способ такого «пиара» – материальное и моральное поощрение сотрудников, которые достигли успехов. При этом нематериальная мотивация, обычно, эффективнее и действует на протяжении более длительного периода, нежели материальное поощрение.

Нам не известно случаев, когда процесс внедрения информационной системы,

даже самой идеально разработанной и многократно оттестированной, проходил бы гладко, «без сучка, без задоринки». Очень важно, чтобы руководство организации, принявшей решение о внедрении системы, терпимо относилось к проблемам, которые неизбежно возникают на начальном этапе, и настойчиво, а при необходимости и жестко пресекало негативные выпады со стороны сотрудников первых пяти групп и всякие попытки дискредитации системы с их стороны. Не следует забывать и о том, что основные «правила игры», определяемые нормативными документами, для всех страховщиков одинаковы. Но при этом каждая страховая компания имеет индивиду-

систему вы ни выбрали, она потребует доводки и доработки, и этот процесс может оказаться довольно длительным, в том числе и по не зависящим от разработчиков причинам. В этих случаях отсутствие терпения и мудрости, как со стороны руководства, так и со стороны сотрудников, может привести к отрицательному результату. Обычно информационная система начинает работать на ввод уже через несколько дней после установки. Первые отчеты выводятся после отработки в течение полного отчетного периода: это и есть первый успех работы системы, но процесс внедрения и стабилизации работы информационной системы занимает не менее 6 месяцев, часто более. Неуспешное



альные особенности: правила страхования, учетную политику, обычаи документооборота, внутренний распорядок, внутреннюю организационную и территориальную структуру, структуру филиальных и представительских сетей, распределение и организацию производственного процесса, кадровую политику, менталитет коллектива и т. д. Все это существенно влияет на технологию и методологию учета, поэтому, какую бы информационную

внедрение программного продукта – это гораздо в меньшей степени неуспех системы и ее разработчиков, чем неуспех и неприятие организации, которая его внедряла. Страховщик потратил деньги, силы, среди сотрудников укоренился отрицательный опыт, который не может не помешать следующим попыткам внедрения, и, самое главное, упущено время, увеличилось количество неквалифицированно учитываемых и необработанных