

5.2. ПОКАЗНИКИ ЕКОНОМІЧНОГО ЕФЕКТУ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ

При інтенсивному розвитку ринку інформаційних технологій постійно вкладення в ІТ, що потрібні, не дозволяють одержати швидкий економічний ефект і; як правило, для більшості організацій є лише вкладенням засобів для підвищення конкурентоспроможності.

У спеціальній літературі широко обговорюються ці проблеми. Так, Journal Information & Management приводить наступні шляхи підвищення ефективності ІТ:

- управління створенням і розвитком систем на основі комплексних вимог до показників якості і технологічності;
- розробка системи показників дії чинників функціонування (технічних, соціальних, правових та інше) на продуктивність систем;
- податкова політика, страхування, бюджетний ефект і витрати, що виходять за межі інвестування.

Оцінка якості проводиться впродовж всього життєвого циклу (ЖЦ) технологій в, так званих, контрольних крапках, тобто у встановлених наперед і типових для ЖЦ критичних моментах. Такими характерними контрольними крапками можуть бути:

- завершення аналізу технології відповідно до стандартів оцінки якості і впровадження інформаційних систем (ІС);
- атестація функціонування ІС на відповідність загальносистемних завдань бізнес-плану, інформаційно-технічним показникам, зростанню об'єму інформації, що обробляється;
- проведення атестації на предмет модифікації, підтримки якості та експлуатаційних властивостей.

Найважливішими характеристиками оцінки якості також є:

- прогнози за показниками якості, технологічності, граничним режимом роботи, забезпечення резервування і самодіагностики, способу ліквідації та терміну служби;
- зіставлення оглядових і аналітичних матеріалів про аналогічні вітчизняні та зарубіжні системи і компоненти;
- інтеграція з іншими комплексами, взаємозамінність, рівень стандартизації і уніфікації, відомості про особливості експлуатаційного середовища в критичних режимах;
- зміст процесів контролю і підтримки якості;
- відхилення у функціонуванні, техніці і технологіях, показники експлуатації — напрацювання на відмову, відмови, аварії, ремонти, статистика причин виходу з ладу.

У наукових виданнях останніх років пропонується система показників оцінки ефективності ІС з урахуванням показників якості:

- мінімум сукупних витрат результату життєвого циклу з розрахунку на одиницю комплексного показника якості ІС;
- питомі витрати ресурсів ІС по стадіях ЖЦ, якості, що доводяться на одиницю комплексного показника;
- аналіз кількісних і якісних показників експлуатації різних компонентів ІС з урахуванням розвитку системи і зростання обсягу інформації, що обробляється.

Автоматизація системи управління передбачає автоматизацію бізнес-процесів даної компанії. Процеси бізнесу, у свою чергу, мають свої показники ефективності. Ці показники можуть характеризувати як результат всього процесу цілком, так і результат окремої складової (функції) процесу. Наприклад, процес реалізації може характеризуватися часом з моменту отримання замовлення до моменту відвантаження товару з складу споживачеві. Або кількістю вторинного продажу. Але в той же час, для споживача може бути принципово важливим час реакції менеджера на запит про наявність товарів на складі. Тоді зі всього процесу реалізації необхідно виділяти окрему функцію (або набір функцій), що відповідає за отримання запиту від клієнта, обробку запиту і видачу необхідної інформації клієнту. Чи буде це окремою функцією або підпроцесом — це залежить від структури бізнес-процесів компанії, від ступеня їх деталізації. Але у будь-якому випадку справедливий висновок про те, що для кожного бізнес-процесу існує набір показників ефективності, щодо яких можна визначити ефективність даного бізнес-процесу.

Таким чином, якщо чинники успіху є своєрідними умовами досягнення мети, то процеси бізнесу показують, яким чином ці умови виконуються. Ми одержуємо уявлення про те, які саме процеси бізнесу забезпечують виконання чинників успіху для досягнення мети.

Можливість використання методології Balanced Scorecard для оцінки ефективності проекту пояснюється тим, що суть методології — всеосяжна оцінка ефективності системи управління компанією. Аспекти Balanced Scorecard відповідають на основні питання управління:

- як відносяться до нас наші клієнти, акціонери?

- які у нас є внутрішні ресурси, переваги і можливості в майбутньому? Підвищення ефективності системи управління в розрізі основних аспектів Balanced Scorecard веде до досягнення мети компанії.

З іншого боку, проект впровадження корпоративної інформаційної системи можна розглядати як один з етапів оптимізації системи управління компанією. Автоматизація процесів бізнесу в даному випадку розглядається як оптимізація бізнес-процесів компанії з використанням можливостей інформаційних технологій. При цьому під оптимізацією процесів бізнесу ми розуміємо поліпшення показників ефективності процесів бізнесу.

В результаті, автоматизація процесів бізнесу веде до поліпшення (оптимізації) показників ефективності процесів бізнесу. Показники ефективності процесів бізнесу є одночасно елементами збалансованої системи показників. Поліпшення показників ефективності веде до виконання критичних чинників успіху, які в свою чергу забезпечують досягнення поставленої мети.

Таким чином, використання методології Balanced Scorecard для оцінки ефекту від впровадження інформаційної системи дозволяє визначити, наскільки передбачуваний проект відповідає цілям компанії.

При цьому розглядаються фінансові і нефінансові цілі компанії, що гарантує повноту і достовірність оцінки. В результаті аналізу проекту на відповідність цілям компанії і подальшого схвалення/відхилення проекту відбувається приведення у відповідність ІТ-стратегії і корпоративної стратегії компанії.

Експлуатаційну компоненту економічного ефекту характеризують такі показники:

За експертними оцінками в більшості великих вітчизняних компаній можлива істотна оптимізація витрат на ІТ шляхом перерозподілу ресурсів з метою поліпшення фінансових показників. Пропонуєма послуга націлена саме на вирішення цієї проблеми - зниження впливу непрямих витрат на роботу ІС, зменшення часу незапланованого простою, виявлення і зниження ризиків від конфліктних активів ІС, перерозподілу і оптимізації ресурсів інформаційної служби.

Переваги використання оцінки, зниження ТСО (Total cost of ownership) і системи регулярного обліку та аналізу фінансово-економічних показників управлінської інформаційної системи говорить про те, що:

- система регулярного обліку і аналізу фінансово-економічних показників корпоративної ІС - гнучкий і ефективний інструмент, що дозволяє істотно знизити вплив кінцевого користувача на працездатність ІС;
- система регулярного обліку й аналізу фінансово-економічних показників корпоративної ІС оптимізує ІТ-бюджет і дозволяє направити його велику частину на розвиток і вдосконалення інформаційної інфраструктури, у тому числі і на збільшення компенсаційних виплат ІТ-фахівцям;
- система регулярного обліку й аналізу фінансово-економічних показників корпоративної ІС робить роботу кінцевого користувача продуктивнішою через зниження тимчасових і матеріальних витрат на незаплановані простої;
- система оцінки виявить «вузькі місця» у взаєминах «ділові процеси - активи ІС - кінцевий користувач - служба підтримки і розвитку ІС» і зменшить непродуктивні взаємозв'язки між ними;
- у системі врахований досвід не тільки всесвітньо відомих компаній, але і конкретних особливостей організації та експлуатації ІС в Україні.