

Proč se neporadit při výběru IS?

„Byli bychom sami proti sobě, kdybychom doporučovali něco jiného než to nejlepší“, říká Ing. Miroslav Benda, general manager společnosti A.B. Andersson.

Začneme od „A“ – kdo stojí za společností A.B. Andersson?

Naší firmu založilo několik bývalých implementátorů velkých podnikových informačních systémů jako je např. SAP R/3, který je v současnosti považován za nejrozsáhlejší IS, takže lze tvrdit, že kdo se naučí SAP, vyzná se v jakémkoli jiném systému relativně snadno. Proto se domnívám, že máme dostatek zkušeností na to, abychom poznali, v čem je který systém dobrý a v čem naopak zaostává. Průběžně testujeme systémy na našem trhu a snažíme se najít ty, které jsou podle našich zkušeností nejkvalitnější a ty doporučujeme našim klientům. Kritérií hodnocení je několik. Mimo technická kritéria je to například kvalita obchodní politiky dodavatele (aby nezmizel z trhu) i zkušenosti stávajících zákazníků. Určitý omezený rozsah služeb provádíme i zdarma, což je mezi zákazníky velmi populární. Tato služba je pak financována na makléřském principu.

Nejsou zákazníci nedůvěřiví k něčemu, co nabízíte zdarma?

Opravdu si nevzpomínám, že poté, co jsme tento princip financování zákazníkovi vysvětlili, by měl někdo námítky. Jediný, kdo s tím má „problém“, je jedna naše konkurenční firma, která o nás neustále šíří, že nejsme objektivní a že oni jsou ti jediní opravdu nezávislí. Kdybychom byli pseudo-poradenská firma nastrčená některým z výrobců informačních systémů (IS), pak by tato námítka byla na místě, ale uznejte – co je špatného na tom mít portfolio 15 nejlepších produktů na trhu a ty doporučovat zákazníkům? A nebo jinak – byli bychom sami proti sobě, kdybychom doporučovali něco jiného než to nejlepší. Toto portfolio IS se navíc neustále mění podle toho, jaké zkušenosti máme s dodavateli a jejich produkty a jaké nové a kvalitní produkty se na trhu objeví. Stručně řečeno pro každého zákazníka se snažíme najít řešení s optimálním poměrem mezi cenou a užitnou hodnotou, a proto doporučujeme jak věhlasné zahraniční systémy, tak i kvalitní produkty českých výrobců.

S jakými problémy se ve své práci setkáváte?

Jedním z problémů je chápání priority informačního systému v hodnotovém žebříčku firmy – o nákupu automobilu pro ředitele za 800 000 Kč je firma schopna rozhodnout do týdne, zatímco o nákupu IS ve stejné hodnotě se uvažuje i několik let. Přínos investice do systému je přítom pro podnik jako celek neporovnatelně vyšší než do automobilu. Další problém je najít tu správnou kontaktní osobu v podniku. Jsme-li v kontaktu s majitelem nebo některým z ředitelů, ti si vždy nechají poradit, jak provést výběr systému, protože jsou pro ně finanční úspory takové akce

prvořadé. Pokud však narazíme na pracovníka oddělení IT, který má pocit, že si na vše stačí sám a že bychom ohrozili jeho důležitost, je to horší. Naštěstí takových pracovníků není příliš. Dalším z problémů je existence pseudo-poradenských firem, které jsou v podstatě dealerem některého z IS a jako nezávislí poradci se jen tváří. V případě, že se klient s takovou firmou již setkal, vždy trvá podstatně déle, než si vybudujeme vzájemnou důvěru nutnou pro úspěšnou spolupráci.

Jaké typy podniků vás oslovují?

Jsou to výrobní, obchodní a distribuční firmy. Z našeho pohledu jde o tři základní typy: prvním jsou firmy, které stojí na začátku procesu výběru IS – to je ideální případ. Druhým typem jsou firmy, které si výběr systému prováděly samy, teď jsou někde v půlce projektu implementace, mají velké problémy, nevědí, co dál a hledají pomocnou ruku. A teď nedávno se objevil i zákazník z třetí skupiny, do které řadíme firmy, které s námi při výběru systému spolupracovaly, nakonec si od nás poradit nenechaly, vybraly si systém samy a nyní mají na projektu velké problémy.

Říkáte problémy na projektu – jaké to mohou být?

Možná vás překvapí, že hlavním problémem těchto projektů nebývá špatný software, ale lidský faktor na straně dodavatele a hlavně zákazníka. Implementace IS je společný projekt dodavatele a klíčových pracovníků zákazníka, a ten kromě financí vyžaduje i čas, který tito pracovníci obvykle nemají. Poradenská firma vcelku snadno uhlídá dodavatele, aby splnil své závazky, avšak najít páky na přetížené pracovníky zákazníka je velmi obtížné. Projekt se potom zpožďuje a narůstají frustrace na obou stranách. Mezi další problémy patří špatná komunikace mezi dodavatelem a zákazníkem, případně snaha ušetřit peníze na nesprávných místech, mimo jiné na úvodní analýze nebo na školení uživatelů.

Na závěr ještě jedna věta...

Nebude krátká – zákazník vstupuje s dodavatelem IS do dlouhodobého vztahu, proto se snažíme, aby na konci projektu panovala spokojenost jak na straně zákazníka, tak u dodavatele, čímž se odlišujeme od některých konkurenčních poradenských firem, které si budují pověst tvrdých nesmlouvavých „ochránců“ zákazníka metodou arogantního vystupování vůči dodavatelům, což považuji za poněkud krátkozraké. (další informace na www.VyberSystemu.cz) ■

Advertorial: ON