

История успеха



Компания IBS (ООО «Информационные Бизнес Системы»), входящая в Группу компаний IBS, является лидером российского рынка консалтинга и информационных технологий. Основываясь на более чем 10-летнем опыте работы, IBS предлагает передовые решения в области управленческого консалтинга, внедрения бизнес-приложений, создания ИТ-инфраструктуры, сервиса и аутсорсинга. Компания реализует комплексные проекты для предприятий ряда отраслей, направленные на повышение их эффективности посредством правильной организации бизнес-процессов и внедрения информационных технологий.

IBS



IBS

По данным исследовательской компании IDC, IBS входит в тройку компаний-лидеров на рынке ИТ-услуг, а по направлению The Application Consulting and Customization IBS занимает первое место. IBS является компанией №1 согласно рейтингам журнала «Эксперт» – «Российский консалтинг» (2002, 2003 гг.), журнала «Коммерсантъ-Деньги» – «50 крупнейших консалтинговых компаний России» (2002 г.) и «Крупнейшие ИТ-компании» (2003 г.). Общая численность сотрудников Группы компаний IBS – более 3500 человек. Годовой оборот Группы в 2003 году – \$470 млн.

ПРЕПЯТСТВИЯ НА ПУТИ РОСТА

Являясь одной из самых эффективных и динамично растущих компаний на российском рынке консалтинга и информационных технологий, компания IBS столкнулась с набором типичных «болезней роста», препятствующих эффективному развитию бизнеса. Специалисты IBS смогли выявить и четко сформулировать проявившиеся проблемы, которые условно можно разделить на три группы.

К первой из них можно отнести общие проблемы бизнеса:

- длительные сроки формирования финансовой и управленческой отчетности по закрытию периодов (до трех месяцев);
- большие расходы на back-office;
- слабо прогнозируемый финансовый результат;
- невозможность оценки и контроля эффективности каждого проекта;
- дисбаланс ресурсов и объема бизнеса;
- отсутствие механизма контроля и управления рисками.

Кроме этого, у компании IBS, бизнес которой является проектно ориентированным и повседневная деятельность пронизана взаимодействием с множеством клиентов, возникли определенные трудности в области CRM – управления взаимоотношениями с клиентами. В качестве основных проблем в данной области можно выделить следующие:

- отсутствие централизованной единой базы заказчиков и контактных лиц, что приводило к фактическому закрытию для компании информации по клиентам и контактным лицам;
- отсутствие поддержки процесса взаимоотношений с заказчиками, в том числе цикла продаж;
- пассивность канала продаж на стадии внедрения.

«Использование решения mySAP CRM позволит компании перевести качество обслуживания клиентов на более высокий уровень. Интеграция и обобщение всей необходимой информации о клиентах, анализ их потребностей и предпочтений помогут специалистам IBS предлагать наиболее оптимальные решения бизнес-задач своих заказчиков. Сокращение количества рутинных операций в части сбора и уточнения информации позволит уделять больше времени для решения стратегических задач и обеспечения оперативной обратной связи с заказчиком».

Александр Запорин, заместитель генерального директора IBS

В результате действия вышеперечисленных факторов происходило замедление темпов роста бизнеса компании, нельзя было осуществлять полный анализ и обработку всех потенциальных возможностей, возникали сложности с прогнозированием ресурсного обеспечения, отсутствовала возможность создания системы мотивации персонала, ориентированной на достижение стратегических целей.

Очевидные проблемы назрели и в области сбора и обработки управленческой информации:

- наличие большого количества неинтегрированных учетных систем;

- недостаточная детализация и точность управленческого учета;
- необходимость постоянной обработки больших объемов информации;
- невозможность получения актуальных данных в режиме on-line (автоматические проводки в системе формировались специальной операцией по «закрытию дня»);
- дублирование ввода данных в различные информационные системы.

Все вышеперечисленные проблемы вышли на первый план в связи с ростом компании, диверсификацией бизнеса, увеличением объема обрабатываемой оперативной информации и повышением требований к управленческому учету. Необходимо было четко выстроить и поставить под контроль множество информационных потоков, связанных с логистикой, финансовым учетом, управленческим учетом, системой отчетности, системой документооборота по проектам и договорам, кадровым учетом. Понимание необходимости коренной модернизации корпоративной информационной системы для устранения препятствий на пути роста бизнеса вылилось в формирование новых требований к системе управления, сформулированных руководством компании.

Основным из них стало обеспечение возможности развития и наращивания функциональности при появлении новых аспектов учета, расширении бизнеса, а также усложнении структурного состава компании.

Требование к новой системе в области CRM, использование нескольких программных продуктов в которой не позволяло полностью контролировать процесс продаж, адекватно планировать продажи, получать необходимые аналитические данные, заключалось в наличии более мощного инструментария для эффективного управления процессами работы с заказчиками в условиях существенного роста рынка и бизнеса компании.

В области информационных технологий главными требованиями к новой системе стали:

- создание единой информационной среды;
- исключение дублирования ввода данных;
- сохранение целостности информации, получаемой из различных источников;
- бесперебойная обработка большого потока данных;
- обеспечение отчетности «он-лайн».



СИСТЕМА НА ВЫРОСТ

Главными бизнес-целями, достижение которых должна была обеспечить модернизация корпоративной системы управления, были выбраны следующие.

Стратегическая цель – повышение управляемости компании в период бурного роста объема бизнеса и значительной диверсификации направлений работы.

Функциональные цели:

- обеспечить целостность, полноту и точность управленческого учета с детализацией по каждому продуктовому направлению и по каждому сегменту рынка;
- оптимизировать затраты на обеспечивающие сервисы (управление запасами, закупками, реализация товаров и услуг).

Отдельные цели стояли в сфере CRM:

- повышение эффективности и управляемости процессов продаж;
- повышение удовлетворенности клиентов компании;
- снижение расходов и получение дополнительных конкурентных преимуществ.

Внедряемые CRM-решения должны были обеспечить также:

- отражение и документирование всего жизненного цикла взаимоотношений с клиентами и продаж;
- ведение базы клиентов;
- распределение ответственности по функциональным ролям;
- накопление базы знаний по продажам;
- построение аналитической отчетности в разрезе отраслей, продуктов и т.д.

«Мы значительно повысили управляемость компании в целом».

Сергей Мацоцкий, генеральный директор, ИБС

Для достижения всех поставленных целей компании был необходим соответствующий набор инструментальных средств. Тремя ключевыми факторами, определившими выбор решений SAP в качестве ИТ-инструментария для построения новой корпоративной системы управления, стали следующие:

«Благодаря внедрению R/3 мы получили возможность постоянно получать целостную, интегрированную картину состояния бизнеса и при необходимости информацию о текущем состоянии дел на самом детальном уровне. Оперативная, структурированная определенным образом информация обеспечила надежную основу для принятия стратегических решений, быстрых и правильных управленческих действий».

Сергей Мацоцкий, генеральный директор, ИБС

- в данных решениях сосредоточен лучший мировой опыт в части создания полномасштабной корпоративной информационной системы, в том числе формирования управленческой отчетности и организации поддержки продаж;
- гибкость и масштабируемость решений SAP, возможность оперативного подключения новых функциональностей;
- богатый практический опыт ИБС в реализации проектов по внедрению решений SAP.

ХРОНИКА ПРОЕКТА

В ходе проекта было осуществлено внедрение следующих функциональностей: Финансы, Контроллинг, Сбыт, Управлением материальными потоками, Управление персоналом, Управление проектами, Управление складскими запасами. Были также внедрены решения SAP BW (Хранилище бизнес-информации) и mySAP CRM (Управление взаимоотношениями с клиентами).

Основной проект длился год – с 1 августа 2000 года по 31 июля 2001 года, при этом продуктивная эксплуатация системы началась 1 апреля 2001 года, еще до завершения основного проекта.

В период с 1 мая по 30 сентября 2001 года происходило внедрение решения mySAP HR (Управление персоналом).

Следующим этапом, который занял 4 месяца (с 1 января по 31 марта 2002 года), стало внедрение системы корпоративной отчетности на базе решения SAP BW.

Еще 4 месяца – с 1 июня по 1 октября 2002 года – проходила работа по автоматизации управления складом.

Информация к действию

Мы готовы ответить на все ваши вопросы и продемонстрировать, как решения SAP помогут вашей компании оптимизировать все сферы деятельности и создать долгосрочные конкурентные преимущества.

Подробную информацию о компании SAP и предоставляемых решениях можно найти по адресу www.sap.com/cis
Телефон для контактов: 8 (095) 755 9800

Представительство SAP AG:
115054 Москва, Космодамианская наб., 52/2

И наконец, 15 сентября 2003 года было начато и в настоящее время продолжается внедрение решения mySAP CRM для маркетинговых подразделений и корпоративной маркетинговой службы.

Следует отметить, что проект осуществлялся силами консультантов IBS.

МЕНЬШЕ РУТИНЫ – БОЛЬШЕ ПРИБЫЛИ

В результате реализации проекта была улучшена общая управляемость компанией, повышена эффективность ряда бизнес-процессов, в том числе за счет сокращения ресурсов, требовавшихся на обработку дублируемой информации. В IBS прогнозируют увеличение производительности труда сотрудников сейлз-блока на 15–20%, что позволит компании получать дополнительную выручку в объеме \$5–7 млн.

«Этот проект интересен тем, что система внедрялась в компании с проектным типом ведения бизнеса. Самым важным было увязать в рамках одной модели учета разноплановые направления деятельности компании: консалтинг, торговлю, внедрение сложных систем, и это нам удалось».

Сергей Мацоцкий, генеральный директор IBS

Уже существенно сократилось время на обработку запросов заказчиков, уменьшились также сроки по закрытию отчетных периодов и предоставлению отчетов руководству. Повышен общий уровень управляемости полным циклом взаимоотношений с клиентами. С помощью системы осуществляется поддержка полного цикла продаж и работ с клиентом и другими контрагентами, начиная от первого звонка в компанию и заканчивая сдачей проекта на техническую поддержку.

Созданный механизм получения аналитических данных по различным разрезам (работа продавца в процессе продажи, динамика клиентской базы, востребованность и соотношение реализованных продуктов и услуг, активность конкурентов,

ПРОГРАММНО-АППАРАТНЫЕ СРЕДСТВА

Программное обеспечение	<ul style="list-style-type: none"> ■ Система SAP R/3 версии 4.6B – в рамках функциональности для управления финансами, контроллингом, сбытом, материальными потоками, персоналом, проектами, управление складскими запасами ■ Решения mySAP CRM и SAP BW
Аппаратные средства	■ BW – Dell PowerEdge 4600
Операционная система	■ Windows 2000 Server
СУБД	■ Oracle 9.2.0
Число пользователей	80

причины «потери клиента») позволяет проводить анализ ключевой информации и принимать более точные и обоснованные управляющие решения. Сокращение рутинных операций в части сбора и уточнения необходимой информации позволило специалистам IBS уделять больше времени решению стратегических задач.

ПЕРСПЕКТИВЫ

Вместе с развитием бизнеса IBS по многим направлениям продолжает развиваться и проект развития корпоративной информационной системы. Оптимизируются бизнес-процессы и функции сотрудников компании, внедряются дополнительные функциональности SAP. В настоящее время ведутся работы по внедрению решения mySAP CRM для корпоративной маркетинговой службы компании, а также по развитию системы управленческой отчетности на базе решения SAP BW. Параллельно в продуктивную систему интегрируются решения по управлению сервисом и поддержкой, а также WM для сервисного склада. Ближится к завершению внедрение системы «Клиент-Банк», идет работа по развитию функциональности решения mySAP HR для кадрового и управленческого учета персонала. Готовится также подпроект внедрения системы учета основных средств компании.