

Darmozjady za miliony – ile musi kosztować system informatyczny i dlaczego aż tyle?

Obserwując rozwój rynku systemów informatycznych dla logistyki w Polsce można zauważyć, że sukcesywnie koncentruje on nabywców w dwóch obozach: *inwestorów z zamiłowania* (firmy, które przygotowują długą i żmudną procedurę przetargową; nieraz z procesem wyboru związane są elaboraty o oczekiwanej funkcjonalności systemu, najczęściej tworzone przez działy informatyki lub też zewnętrznych konsultantów) oraz *inwestorów ekstremalnych* (firmy, w których decyzje są podejmowane niemal w ciągu jednego dnia, a parametrem krytycznym jest kolor krawata przedstawiciela dostawcy). Oczywiście są również firmy mieszczące się gdzieś pośrodku, ale te w dalszych rozważaniach pominię, ponieważ nie stanowią one z perspektywy tego opracowania istotnej grupy.

Podstawowe pytania do inwestorów:

„z zamiłowania”:

1) czy dział informatyki lub całkowicie zewnętrzna firma jest w stanie samodzielnie doprecyzować istotne wymagania w stosunku do przyszłego systemu informatycznego?

2) czy trwająca miesiącami procedura wyboru jest w stanie wyłonić właściwy system, jeżeli podwaliny tego wyboru, czyli specyfikacja oczekiwań w stosunku do systemu powstała w odniesieniu do stanu historycznego (głównie z powodu tzw. „zmiennego otoczenia” firmy)?

3) czy można podejmować strategiczną decyzję, jaką jest wybór systemu, w oparciu o zdanie ludzi odpowiedzialnych na co dzień za decyzje operacyjne i jaka jest prawdziwa motywacja tych ludzi?

4) jaki budżet tej inwestycji – z perspektywy istnienia i rozwoju firmy w przeciągu najbliższych lat - jesteśmy skłonni udźwignąć, i czy traktujemy system jako inwestycję, czy jako koszt?

5) ...

„ekstremalnych”:

1) czy można zaufać obietnicom człowieka, którego wynagrodzenie zależy od zawarcia umowy?

2) czy wybieramy dobry system, czy dobrego sprzedawcę (bo „magicznych fachowców” od wdrożeń widzimy dopiero po podpisaniu umowy)?

3) czy technologia ma jakiegokolwiek znaczenie i dlaczego największe firmy wybierają rozwiązania stabilne (a co znaczy „stabilne”, i czy to jest tożsame z „drogim”)?

4) ...

Ponieważ każda firma jest inna, nie istnieje idealny zestaw odpowiedzi na te pytania. Ważne jednak, aby w odpowiednim momencie je postawić.

Czy duży może więcej?

Zdecydowanie tak. Duże firmy informatyczne przeznaczają rocznie dziesiątki milionów dolarów na tzw. R&D (*Research & Development*), czyli przekładając to na język zrozumiały dla wszystkich – trzy główne grupy „unowocześniania” systemu:

1) rozbudowę standardu - dodawanie do systemu nowych funkcji (najczęściej postulowanych przez klientów lub, co ważniejsze, funkcji związanych z tzw. ogólnym rozwojem gospodarki)

2) interfejsy i obsługę urządzeń (terminale radiowe ...)

3) utrzymanie systemu w „aktywnej” technologii.

O ile dwa pierwsze punkty są w stanie zrealizować również mali dostawcy, o tyle ostatni wiąże się najczęściej z koniecznością wydawania pieniędzy na rzecz nowego i tym samym traktowane są po macoszemu. Jednak to właśnie ten element decyduje, czy za 5 lat trzeba będzie rozpocząć poszukiwania systemu od nowa, czy wystarczy telefon do dostawcy z prośbą o dostarczenie „nowszej” wersji systemu (w większości wypadków już z innymi rozwiązaniami technicznymi).

Czy duży = drogi?

Generalnie można stwierdzić, że duży jest zwyczajowo droższy. Co znaczy „zwyczajowo”, zaraz postaram się wyjaśnić.

Na typową ofertę systemu informatycznego składa się kilka elementów są to:

a) oficjalne

– cena technologii (serwery, infrastruktura)

– cena licencji (opłata za użytkownika oprogramowania)

– uruchomienie oprogramowania lub inaczej wdrożenie.

b) mniej oficjalne

– okresowe opłaty licencyjne

– koszt serwisu infrastruktury

– koszt serwisu oprogramowania

– koszty awarii (utracone korzyści).

Aby zrozumieć ową „zwyczajową” różnicę w cenach, należy podejść do sprawy niestandardowo, a przede wszystkim założyć, że po drugiej stronie możemy mieć do czynienia z fachowcami ds. manipulacji ofertowych... Teoretycznie oferty „dużych” dostawców są droższe, natomiast różnica ta występuje głównie w momencie uwzględniania elementów wymienionych w punkcie a); jeżeli do oceny wprowadzimy również elementy z punktu b), w większości wypadków twierdzenie duży = drogi nie jest już tak oczywiste. Dodatkowym elementem podnoszącym adrenalinę jest

Magiczny ROI

Jak Polska długa i szeroka rzesze handlowców walczą w pocie czoła aby udowodnić, że ROI z inwestycji w ich software jest najbardziej atrakcyjny. I tu rynek wytworzył już częściowe mechanizmy obronne; nikt już nie wierzy w zapewnienia, że wdrożenie systemu zwiększa obroty, poprawia ... i przywraca do życia. Z drugiej strony niewiele osób zwraca uwagę, że kilka prostych operacji po stronie kosztów inwestycji

może dramatycznie poprawić jej rentowność, a standardowo są to:

1) zbyt mała ilość licencji użytkownika (jeszcze do zniesienia)

2) za mało wydajne serwery (bardzo niebezpieczna ale możliwe do obejścia odpowiednimi procedurami użytkownika)

3) brak zabezpieczeń i rozwiązań „stabilizujących” pracę (bardzo niebezpieczne i bezlitosne jeżeli chodzi o skutki)

4) pominięcie w ofercie tzw. oprogramowania technicznego (jest potrzebne i trzeba będzie je kupić, chyba, że epoka kamienia łupanego jest do zaakceptowania)

5) za mało licencji na tzw. bazę danych lub baza w wersji okrojonej (ukochany punkt podnoszenia ceny już po miesiącu od uruchomienia systemu można brać „w okrążeniach” pierwotną ofertę i co najpiękniejsze, wszystko będzie z „winy” nabywcy).

Obys dużę systemy sprzedawał... bo małe są takie tanie i też działają, a nawet mają takie kolorowe lampki...

Ile warte jest know how, z którego w danym momencie firma nie korzysta, teoretycznie zero i tej wersji można się trzymać... tyle, że przecież:

- otoczenie, w którym funkcjonują podmioty gospodarcze (przepisy, konkurenci, standardy...) podlega ciągłym zmianom, tak więc można powiedzieć, że to co jest dzisiaj potrzebne, jutro jest już przestarzałe, a to co dzisiaj stanowi o przewadze konkurencyjnej, może być jutro przyczyną upadku
- już Darwin stwierdził, że największe szanse na przetrwanie mają jednostki, które najszybciej adaptują się do zmieniającego otoczenia.

Tak więc, odwracając kota ogonem można stwierdzić, że decyzje strategiczne powinny zwiększać elastyczność firmy lub jak kto woli, skracać czas potrzebny na jej dostosowanie do zmian, które tak czy inaczej nastąpią. Tym samym można próbować udowodnić, że najcenniejszymi funkcjami systemu są te, dla których nie jesteśmy w stanie znaleźć teraz zastosowania.

Warto też zauważyć, że system to nie wszystko. Równie ważni, a nawet ważniejsi są ludzie, którzy go będą wdrażać; ich wiedza i doświadczenie może okazać się najsłabszym ogniwem łańcucha.

Gdzie Ci fachowcy wspaniali tacy...

Powiedz mi, kto w twojej firmie chce pracować, a powiem Ci, ile pożytku będę miał z oprogramowania, które od Ciebie kupię. Na jakość wdrożenia poza elementami technicznymi znaczący wpływ mają:

1) wiedza biznesowa wdrażających (znajomość branży)

2) wiedza merytoryczna (znajomość oprogramowania, metodologii wdrażania)

3) wiedza tajemna (znajomość mankamentów oprogramowania)

4) kreatywność i wyobraźnia (potencjał to tworzenia rozwiązań niestandardowych)

5) ...

I tyle; mierni ludzie = mierne rozwiązanie — to w zasadzie zasada, chociaż jeszcze nienazwana.

Nie jestem pewien, w jakim stopniu i ilu osobom przybliżyłem magiczny świat inżynierii ofertowej, ale jeżeli będzie to chociaż jedna osoba to i tak dużo. Warto zastanowić się, dlaczego dwa niemal takie same rozwiązania informatyczne (taka sama funkcjonalność, taka sama ilość użytkowników...) różnią się ceną ponad 5%, na czym starano się zaoszczędzić: ludzie, technologia..., a może to tylko sprytny wybieg i koszty gdzieś się ukryły. Warto też zauważyć, że duży system i w lepszej technologii w wielu wypadkach oznacza system tańszy – w dłuższym horyzoncie czasowym (np. 3, 5 lat). Czy warto, aby średnie i mniejsze firmy myślały o solidnych rozwiązaniach? Wydaje się że tak, bo koszty mogą okazać się takie same, a potencjał w przypadku rozwoju jednak inny.