# “Нами был принят верный курс, и мы продолжаем двигаться в его русле”

Бренд Microsoft Dynamics входит в число лидеров мирового рынка программных продуктов для автоматизации основных бизнес-процессов предприятий. В России под этой маркой продвигаются три программных продукта – интегрированные системы управления предприятием класса ERP Microsoft Dynamics AX и Microsoft Dynamics NAV и система управления взаимоотношениями с клиентами Microsoft Dynamics CRM. О том, каковы последние тенденции в развитии мирового и российского рынков ERP-систем и как компания учитывает их в своем российском бизнесе, мы разговариваем с вице-президентом корпорации Microsoft по направлению бизнес-приложений Microsoft Dynamics Кириллом Татариновым.

***– Кирилл, мировой финансовый кризис постепенно ослабляет свои тиски, и все понемногу возвращается на круги своя, в том числе готовность предприятий вкладывать средства в бизнес-приложения. При этом кризис показал, что интерес к ERP в Европе упал при одновременном росте спроса на инструменты автоматизации отдельных направлений бизнеса, например CRM. Вы полагаете, это временное явление, связанное с трудностями, переживаемыми предприятиями в сложных экономических условиях, или проявление долгосрочной тенденции?***

– В условиях экономического кризиса требования к возврату от инвестиций в ИТ-проекты, естественно, ужесточились. В этой связи многие организации приняли решение отложить крупногабаритные внедрения ERP-систем, что вызвало глобальное уменьшение числа проектов. Однако, ввиду того что ERP-системы Microsoft Dynamics предполагают значительно более быстрое внедрение и низкую общую стоимость эксплуатации, мы не ощутили такого значительного снижения объема проектов, как многие наши конкуренты.

В настоящий момент мы наблюдаем возобновление роста в сегменте бизнес-приложений. Это вызвано как стабилизацией глобальной экономики, так и острой потребностью организаций модернизировать свой парк ИТ.

Что касается систем CRM, то они позволяют организациям увеличить свою производительность и конкурентоспособность за счет системной отработки спроса, эффективного управления клиентской базой и уровнем продаж. Это естественным образом объясняет продолжающийся рост в этой области. Спрос на Microsoft

Dynamics CRM продолжал непрерывно расти на глобальном уровне как во время самой острой фазы кризиса, так и в настоящий момент.

***– Различные источники свидетельствуют о достаточно высокой неудовлетворенности ERP-системами, внедренными на предприятиях, что позволяет говорить о неудачных ERP-проектах как о массовом явлении. В чем вы видите причины этого положения?***

– Действительно, по данным CFO Research, после внедрения ERP-решений 76 % компаний дорабатывают функциональность систем или даже дописывают новые модули, а 67 % проводят интеграционные проекты. В 17 % компаний необходимые доработки принимают такие масштабы, что принимается решение о перевнедрении систем.

Наше российское подразделение исследовало эту проблему на локальном материале. В конце прошло-

го года были опрошены 150 бизнес-руководителей и руководителей ИТ-подразделений. Опрос проводился в наиболее показательном для российского рынка срезе компаний, использующих ERP-системы, из сфер торговли, производства, транспорта и телекоммуникаций с оборотом от 50 до 500 миллионов долларов. Исследование показало, что среднее значение индекса зрелости ERP-рынка, которое авторы исследования назвали "Microsoft Dynamics ERP Index", составило 55 %. Полностью удовлетворены результатами внедрения оказались только 16 % руководителей бизнеса, 32 % – частично удовлетворены.

На мой взгляд, невысокая степень реализации потенциала систем управления предприятием связана с тем, что многие руководители рассматривают внедрение ERP-решений как технический, а не бизнес-проект. Задачи, которые компании решают при помощи ИСУП, зачастую носят тактический характер, и лишь относительно немногие компании пытаются решать с помощью ERP стратегические проблемы. Такие вопросы, как финансовый и стратегический анализ, бизнес-аналитика, управление проектами, оказываются в списке целей проектов внедрения ИСУП менее чем в половине случаев.

Вот почему мы не устаем повторять, что к ERP-проектам следует относиться как к проектам оптимизации и повышения эффективности деятельности предприятий, а не как к средству решения сугубо технических проблем.

Помимо этого, на рынке ERP-систем представлен целый ряд продуктов, которые не модернизировались их вендорами в течение многих лет. Это приводит к тому, что традиционные ERP-системы не в состоянии полностью воспринять инновационные достижения в аппаратной и визуальной областях. Стратегия корпорации Microsoft в области ERP направлена на предоставление решений, которые полностью используют все нововведения в сфере ИКТ – от аппаратной поддержки до СУБД и технологий cloud computing. Это позволяет Dynamics ERP выгодно отличаться от конкурентов в отношении легкости работы с системой и ее адаптации, гибкости и элегантности ее архитектуры.

***– Что, на ваш взгляд, в связи с существующей ситуацией ожидает ERP-системы как класс: перейдут ли они на новый уровень своего развития благодаря учету современных тенденций в ИТ (высокопроизводительные вычисления, web-сервисы, SOA, технологии обработки данных в режиме реального времени и др.) или изменения должна претерпеть сама концепция ERP?***

– Концепция системы планирования ресурсов предприятия на основе единого хранилища данных, которая позволяет выполнять производственное планирование и моделировать поток заказов, планируя логистику и сбыт, прекрасно себя зарекомендовала. Поэтому я не могу сказать, что нам в обозримом будущем следует ожидать заметных изменений в идеологии ERP.

При этом с технической точки зрения ERP-системы становятся все более сложными, ориентированными на индустриальные применения и развиваются в соответствии с потребностями бизнеса. Они включают все современные технологии, поддерживают работу в режиме хостинга по запросу и через web.

В будущем системы ERP станут, по всей очевидности, более модульными, позволяя осуществлять как централизованное управление и хранение данных, так и гибкое поступенчатое развертывание решений на их основе. На сегодняшний день многие внедрения Dynamics ERP построены именно на этом принципе.

***– Зачастую компании в России интегрируют в КИС предприятия специализированные решения вместо использования соответствующих модулей приобретенных ERP-систем. Это касается сферы управления кадрами, складом, бизнес-аналитики и проч. Будут ли ERP-системы развивать свой функционал, чтобы быть в состоянии обслуживать отдельные бизнес-процессы на том уровне, который в настоящее время могут обеспечить только специализированные системы? Или можно ожидать развития событий в другом направлении – в сторону повышения значимости именно этих специализированных систем?***

– Мы наблюдаем и иную тенденцию. Многие компании и организации предпочитают разрабатывать собственные корпоративные информационные системы или дополнять тиражируемые решения своими модулями.

Но как и в этом случае, так и при использовании решений класса best-of-breed предприятия неминуемо сталкиваются с проблемами несовместимости отдельных компонентов ИТ-инфраструктуры. В России для этого явления придумали даже специальный термин – "лоскутное одеяло". Политика корпорации Microsoft в области международных стандартов по интероперабельности, а также идеология создания решений на базе единой ERP-системы как раз и призваны преодолеть эти проблемы.

Один из примеров успешного применения специализированного функционала ERP-системы представляет сама корпорация Microsoft. Систему Microsoft Dynamics AX используют наш производственный центр в Пуэрто-Рико, киностудия Microsoft Studios, производственные центры Xbox 360, операционный центр Microsoft Dynamics. Совсем недавно российское представительство Microsoft также перешло на управление кадрами и расчет зарплаты при помощи Microsoft Dynamics AX. Мы из тех разработчиков, которые сами используют свои продукты, и можем ответственно утверждать, что специализированная функциональность наших ERP-систем прекрасно работает!

Что же касается ориентации части предприятий на системы собственной разработки – это тернистый и в конечном счете тупиковый путь. В России, где многие предприятия исторически имеют расширенные ИТ-департаменты, предназначенные для поддержки и развития оригинальных корпоративных систем, это известно лучше, чем где бы то ни было. В результате такие предприятия имеют дело с проблемами масштабирования, многоязычности, многовалютности, необходимостью

интеграции с новыми технологиями баз данных и коммуникаций и в конечном итоге внедряют решения на базе существующих на рынке ERP-систем, которые предлагают решение этих проблем.

***– В настоящее время считается, что ERP-системы одних вендоров наиболее хорошо подходят для одной отрасли или типа предприятия, а другие – для других. Возможна ли в ближайшем будущем большая отраслевая специализация вендоров, если судить не по их желанию охватить максимально больший круг клиентов, а по реальным внедрениям? Планирует ли Microsoft Business Solutions акцентировать внимание на продвижении своих решений в определенных отраслях?***

– ERP-концепция подразумевает развитие корпоративной системы управления ресурсами компании как горизонтальной платформы. Базовая функциональность – управление финансами, складом, логистикой – необходима абсолютному большинству предприятий. В то же время в девяностые годы целый ряд вендоров сфокусировали свои усилия на разработке специализированных приложений для отдельных отраслей. Это привело к созданию так называемых "stove pipes" (дымоходов) – бизнес-приложений, ориентированных на вертикальные рынки, которые трудно интегрируются и не поддерживают бизнес-процессы организаций, занятых в нескольких областях деятельности, например, ведущих бизнес в розничной и/или оптовой торговле и одновременно оказывающих профессиональные услуги в других сферах деятельности.

В этой связи я не думаю, что кто-либо из серьезных вендоров пойдет на создание отраслевых ERP-систем. С нашей точки зрения, политика создания вертикальных решений в виде дополнительных модулей или надстроек над базовой платформой остается лучшим способом помочь предприятиям автоматизировать функциональность, специфичную для конкретных отраслей. Мы предложили собственные решения, основанные на Microsoft Dynamics AX, для сферы производства, профессиональных услуг и розничной торговли, в остальных областях деятельности мы ориентируемся на партнерские решения, которые точно так же полноценно удовлетворяют запросы наших клиентов.

***– Не раз приходилось слышать, что Microsoft Dynamics подходит только для среднего (Microsoft Dynamics AX) и небольшого (Microsoft Dynamics NAV) бизнеса. Как вы считаете, так ли это на самом деле? Если так, устраивает ли вас как руководителя данного направления бизнеса компании такое положение дел или, возможно, в планах корпорации предусмотрены какие-либо изменения в этом отношении?***

– Наша стратегия в области ERP направлена на предоставление систем для организаций среднего размера. Этот рынок наиболее динамичен и максимально открыт для насыщения инновационными решениями ввиду стагнации в секторе предложений от традиционных вендоров. Сюда входят как компании среднего размера, так и дочерние предприятия крупных корпораций и холдингов. Система Microsoft Dynamics ERP уникально позиционирована для этого рынка. Если говорить конкретнее, Microsoft Dynamics AX 2009 нацелена на автоматизацию предприятий с числом сотрудников до 7500, в следующих версиях масштабируемость будет далее развиваться.

***– Культура управления бизнесом в различных странах различается в зависимости от истории развития национальной экономики, ее состояния в данный момент, отраслевой специализации. Какие особенности внедрения ваших ERP-систем в России вы могли бы отметить в сравнении с другими странами?***

– Как я уже отмечал, ИТ-департаменты многих российских компаний содержат многочисленный штат специалистов, в задачи которых входит как разработка и дальнейшее развитие собственных корпоративных систем, так и техническая поддержка существующей на предприятии ИТ-инфраструктуры. Сейчас мы наблюдаем постепенный переход российских клиентов на профессиональную поддержку. Кроме того, российские компании часто весьма творчески подходят к внедрениям, используя нестандартные способы работы системы ☺. Полагаю, что и эта тенденция с годами будет нивелироваться.

***– Какие меры предпринимает компания для продвижения бренда Microsoft Dynamics на российском рынке?***

– Два года назад корпорацией был принят инвестиционный план по развитию бизнеса Microsoft Dynamics в России. Для его реализации был существенно расширен и усилен профессиональными кадрами российский департамент Microsoft Business Solutions как в Москве, так и в регионах, основан российский центр разработки Microsoft Dynamics, работающий над адаптацией наших продуктов для российских условий. В период экономических трудностей мы реструктурировали наши инвестиции, но не уменьшили их. Существенные инвестиции направляются в развитие партнерской сети и повышение компетенции партнеров, гораздо активнее, чем раньше, мы работаем с существующими клиентами. Для того чтобы расширить аудиторию специалистов по Microsoft Dynamics, корпорация продолжает планомерное сотрудничество с вузами и бизнес-школами. В общем и целом достигнутые результаты позволяют сделать вывод, что в 2008 году нами был принят верный план действий, и мы продолжаем двигаться в его русле.

***– Кирилл, благодарим Вас за беседу и желаем, чтобы возможно больше российских предприятий могли с успехом для своего бизнеса применять решения вашей компании.***

*Интервью провела Елена Васильева*

Microsoft

# Консолидация. Экономия. Никакого риска. Никаких компромиссов.

С помощью Windows Server® 2008 R2 с функцией Hyper-V™ и Microsoft® SQL Server® 2008 R2 вы можете создавать эффективные центры хранения данных, уменьшая затраты на оборудование, электроснабжение и управление, в то же время увеличивая период работы важных приложений. Суеты меньше — успеха больше.

Чтобы узнать, как консолидация помогает сделать бизнес более эффективным, зайдите на **www.everyperson.ru/server**

© 2010 Microsoft Corporation. Все права защищены. Владельцем товарных знаков Microsoft, Windows Server 2008 R2, SQL Server 2008 R2, зарегистрированных на территории США и/или других стран, и владельцем авторских прав на их дизайн является корпорация Microsoft. Другие названия компаний и продуктов, упомянутые в тексте, могут являться зарегистрированными товарными знаками соответствующих владельцев.
Реклама.

Успех — дело каждого