

«РОМИР Мониторинг»
Исследование «Эксплуатация систем ПО в российских компаниях среднего бизнеса»

Содержание:

- Актуальность и задачи исследования
- Метод исследования и респонденты
- Наиболее важные результаты исследования
 - планирование и принятие решений о расходах на ПО
 - стабильность, надежность и эффективность использования ПО
 - работа с ПО среди функций IT-отдела
 - критичное для деятельности компаний ПО
 - влияние ПО на имидж и деловые связи
 - роль ПО общего назначения в бизнес-процессах компании
 - вопросы стоимости ПО и его лицензирования
- Некоторые выводы из результатов исследования
- Конференция «Программное обеспечение как актив бизнеса: инвестиции, финансовое планирование, риски и контроль»
- Заключение

Актуальность и задачи исследования

В настоящее время в российских компаниях используются различные виды ПО на многих участках бизнеса. ПО используется как в процессе управления предприятиями (от офисных пакетов и программ для работы с электронной почтой до ERP-систем), ведении бухгалтерского и финансового учета, так и непосредственно в процессах производства тех или иных товаров и услуг.

Таким образом, можно уверенно говорить о ПО как одном из инструментов современного российского бизнеса. Можем ли мы с такой же уверенностью назвать программное обеспечение активом бизнеса той или иной российской компании? Если да, то применяются ли к ПО практики управленческого учета и планирования аналогично тому, как это происходит с другими видами активов?

Актуальность проведенного «РОМИР Мониторинг» исследования связана с предпринятой в нем попыткой определить уровень развития практики использования ПО в российских средних компаниях как инструмента и актива бизнеса и выявить проблемные точки, которые затрудняют превращение ПО в полностью управляемый и эффективно используемый актив бизнеса.

Отсюда вытекают следующие задачи исследования:

- 1) Выявление особенностей практики использования ПО
- 2) Определение ключевых проблем в этой практике
- 3) Оценка роли ПО в бизнес-процессах
- 4) Определение отношения к таким аспектам использования ПО в бизнесе, как использование лицензионного ПО, финансовое планирование расходов на ПО и оценка рисков, связанных с использованием ПО

Метод исследования и респонденты

Исследование проводилось в августе-сентябре 2004 г.

Опрос респондентов проводился методом личного интервью по заранее подготовленной анкете. Продолжительность интервью составляла около 30 минут.

В исследовании опрашивались две группы респондентов:

- 1) Финансовые директора или другие лица, принимающие решения о финансовых расходах на поддержание и развитие IT-инфраструктуры компании и ведущие финансовый учет и планирование этих процессов.
- 2) Руководители IT-служб компаний

Опрашивались представители 100 компаний, по 2 человека (по одному для каждой из групп респондентов) в каждой компании. Компании, представители которых опрашивались в исследовании, принадлежали к следующим отраслям:

- 1) Связь, телекоммуникации – 16 компаний
- 2) Розничная торговля – 20 компаний
- 3) Пищевая промышленность – 15 компаний
- 4) Химическая промышленность – 14 компаний
- 5) Финансы, банковское дело – 15 компаний
- 6) Строительство и недвижимость – 20 компаний

Опрос проходил в 5 крупных городах России. В Москве были опрошены представители 40 компаний, в Санкт-Петербурге – представители 24 компаний, по 12 компаний из Ростова-на-Дону, Нижнего Новгорода и Новосибирска.

Наиболее важные результаты исследования

В этом разделе мы подытожим наиболее важные и показательные результаты исследования. С точными цифрами распределений ответов на упоминаемые нами вопросы исследования можно ознакомиться в приложении 1.

Планирование и принятие решений о расходах на ПО

Основными участниками процедуры принятия решений о выделении средств на использование и развитие ПО в подавляющем большинстве компаний являются генеральные и финансовые директора (72% и 71% соответственно). Половина опрошенных директоров прислушиваются и к мнению руководителя IT-подразделения. (Приложение 1, табл. 1)

Что может стать реальным обоснованием необходимости выделения средств на ПО в компании? Более половины всех участников опроса указывают на недостатки существующего ПО, а также на потребность в расширении парка компьютеров (54%, 53%). Третьим по важности обоснованием является повышение эффективности и надежности бизнес-процессов. Обратим внимание на то, что для IT-руководителей чаще важным доводом оказывается необходимость расширения парка компьютеров, в то время как для директоров чаще важным доводом оказывается указание эффекта, выраженного в улучшении финансовых показателей компании. (Приложение 1, табл. 2)



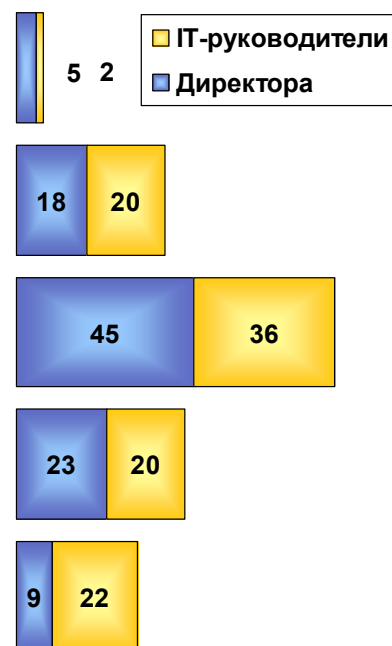
Треть опрошенных компаний не имеет четкого финансового планирования затрат на использование и развитие программного обеспечения. Средства выделяются компанией по мере надобности. В каждой второй компании данный вид расходов прописывается в годовом бюджете (в равных долях с детализацией затрат (26%) и без детализации (25%)). Подавляющее большинство всех респондентов считают необходимым наличие планирования затрат на ПО в компании. При этом 41% опрошенных говорят о необходимости детализации данных затрат в годовом бюджете IT-отдела. На выделение средств компанией по необходимости при отсутствии финансового планирования в большей степени ориентированы IT-руководители (Прил. 1, табл. 3,4)

Каким образом в Вашей компании **организовано** финансовое планирование затрат на программное обеспечение?



Выборка – директора

Каким образом **должно быть организовано** финансовое планирование затрат на программное обеспечение?



Выборка – Все респонденты.

Стабильность, надежность и эффективность использования ПО

По мнению большинства IT-руководителей, стабильность и надежность работы ПО зависит прежде всего от компетентности пользователей. 69% респондентов этой группы указывают на дополнительное обучение пользователей, как на фактор, способный повысить стабильность и надежность используемого ПО. Для половины опрошенных IT-руководителей таким фактором является расширение штата сотрудников IT-отдела или повышение квалификации уже имеющих. О замене программного обеспечения говорят 42% респондентов, а треть IT-руководителей считают, что повысить надежность ПО способно использование лицензионных продуктов (Прил. 1, табл. 5).

Подавляющее большинство (90%) всех участников опроса в целом дают положительную характеристику при ответе на вопрос об эффективности использования ПО в компании, однако отмечают также наличие потребности в развитии.

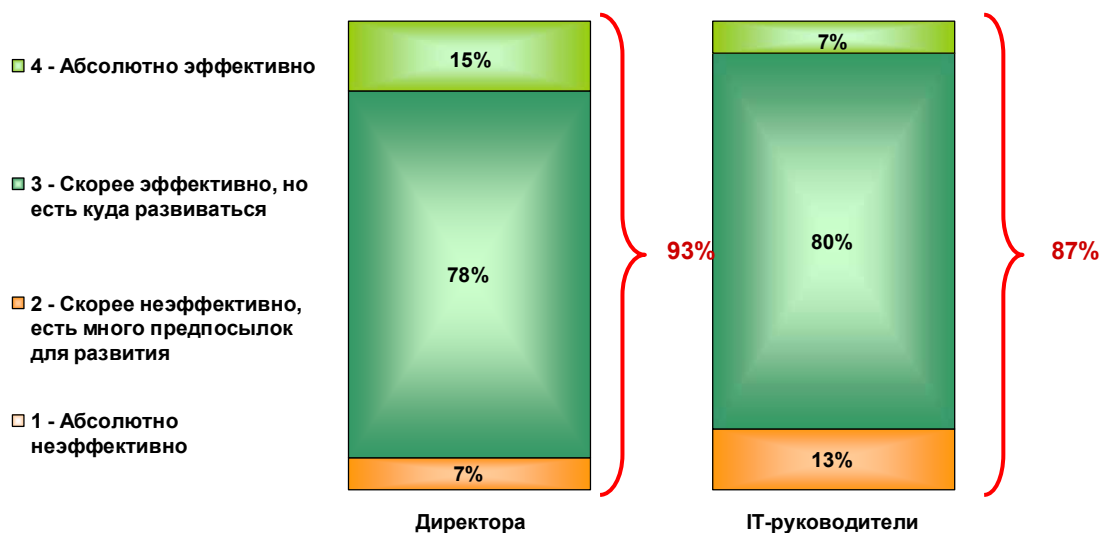
Каждый десятый оценивает использование ПО как абсолютно эффективное. Такое же число респондентов дают мягкую негативную оценку, указывая на наличие большого числа предпосылок для развития (Прил. 1, табл. 6).

Что способно повысить надежность и стабильность используемого ПО



Выборка – IT-руководители. Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.

Насколько эффективно, по Вашему мнению, используется программное обеспечение в Вашей компании?



Работа с ПО среди функций IT-отделов.

Согласно ответам респондентов на вопросы исследования, наиболее часто выполняемыми функциями IT-отделов являются покупка аппаратного и программного обеспечения, настройка ПО и защита от вирусов и хакерских атак. Также к функциям, которые выполняются сотрудниками IT-отделов ежедневно, можно отнести обучение пользователей и устранение неполадок в работе ПО. Примерно раз в несколько месяцев осуществляется установка используемых программ на новые компьютеры, установка обновлений, общение с поставщиками ПО по вопросам техподдержки. Один-два раза в

год IT-специалисты устанавливают у себя в компании новые программы, контактируют с поставщиками ПО по вопросам приобретения лицензии. Порядка трети всех компаний не занимаются самостоятельной сборкой ПК и серверов, не разрабатывают сами программное обеспечение (Прил. 1, табл. 7-8).

Наибольшие трудности, по мнению IT-руководителей, вызывает у сотрудников IT-отдела обучение и консультирование пользователей (30%). Каждый четвертый говорит о возникающих сложностях при устранении неполадок и сбоев в работе ПО. Для пятой части опрошенных наибольшие трудности вызывает защита от вирусов и хакерских атак. Чуть меньший процент среди функций, вызывающих наибольшие трудности, получает самостоятельная разработка специализированного ПО для компании (Прил. 1, табл. 9).

Функции IT-отдела, выполняемые наиболее часто



Выборка – все респонденты). Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.

Функции IT-отделов, вызывающие наибольшие трудности



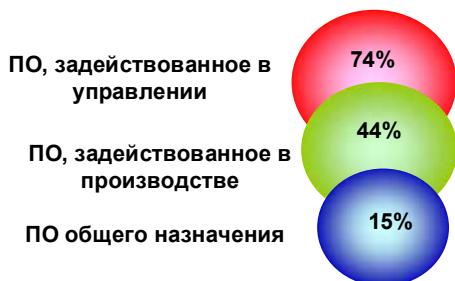
По мнению IT-менеджеров, чаще всего возникающие трудности в выполнении IT-отделом своих функций связаны с финансовыми причинами, нехваткой средств (34%). Второй по значимости причиной сложностей является нехватка сотрудников, обладающих необходимой квалификацией (22%). На неправильное видение ситуации вокруг программного обеспечения руководством и/или сотрудниками компании указывают 13% опрошенных IT-руководителей. Меньше всего трудности в выполнении своих функций руководители IT-подразделений связывают с организационными причинами и с психологической инертностью в компании (Прил. 1, табл. 10).

Критичное для деятельности компаний ПО

Данные по наличию или отсутствию в компаниях программного обеспечения, сбои в работе которого могут привести к значительным или критическим финансовым потерям, разделились практически поровну. 47% участников опроса указывают на наличие у них в компании такого ПО, 49% говорят об его отсутствии. При этом IT-руководители несколько чаще, чем директора, дают положительный ответ на этот вопрос (Прил. 1, табл. 11).

Говоря о типе критичного для работы компании ПО, подавляющее большинство респондентов называют специализированное ПО, задействованное в управлении. Практически половина всех опрошенных полагают, что к критическим финансовым потерям компании могут привести сбои в работе ПО, обеспечивающего производство товаров и услуг, которые предлагает компания. Меньше всего, по мнению опрошенных, угрозу работе компании представляет программное обеспечение общего назначения (Прил. 1, табл. 12).

Типы критичного для компании ПО



Влияние ПО на имидж и деловые связи

Подавляющее большинство (83%) участников опроса считают, что все, что связано с использованием программного обеспечения, влияет на имидж компании и на качество деловых связей («оказывает значительное влияние» - 49%; «влияет, но незначительно» - 34%). Лишь 15% опрошенных указывают на отсутствие каких-либо связей между ПО и имиджем компании (Прил. 1, табл. 13).

Риск срыва обязательств по отношению к партнерам и клиентам по мнению большинства респондентов является той составляющей имиджа компании и ее деловых связей, где наиболее важно влияние программного обеспечения. При этом в большей степени на этот аспект указывают директора компаний. Возможность сертификации по различным стандартам зависит от корректной практики работы с ПО по мнению практически трети респондентов. Каждый четвертый участник опроса говорит, что влияние ПО на имидж компании наиболее важно в области стоимости компании, оцениваемой акционерами и потенциальными инвесторами. Примерно такая же доля респондентов говорит о влиянии в области интеграции в более крупные структуры (группы компаний, холдинги и т.п.) (Прил. 1, табл. 14).

Роль ПО общего назначения в бизнес-процессах компаний.

Если говорить о программном обеспечении общего назначения (работа с текстом и электронными таблицами, электронная почта, Интернет) и его роли в деятельности компании, в ее бизнес-процессах, то можно сказать, что более половины всех участников опроса считают, что данный тип ПО вносит значительный вклад в эффективность деятельности компании. А каждый десятый респондент называет эту роль определяющей. Только около трети опрошенных полагают, что ПО общего назначения вносит далеко не ключевой вклад в эффективность деятельности компании (Прил. 1, табл. 15).

Роль ПО общего назначения в деятельности компании



Выборка – все респонденты.

Вопросы стоимости ПО и лицензирования ПО

Цена на используемое в компании программное обеспечение не входит в число основных критериев выбора ПО. Более половины IT-руководителей всех опрошенных компаний считают цену важным, но не решающим фактором выбора. Только треть опрошенных называют цену одним из наиболее важных факторов при выборе ПО для компании (Прил. 1, табл. 16).

Важность цены как фактора выбора неспециализированного ПО

Выборка – IT-руководители. Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.

Оценка примерной стоимости лицензий для всего ПО общего назначения, используемого в компании, вызвала затруднения с ответом у половины участников опроса. Среди давших ответ на вопросы около трети называют суммы выше 20 000 долларов США. Каждый четвертый полагает, что лицензия для всего ПО обойдется компании до 1 000 долларов или от 1 001 до 5 000 долларов. Цену от 5 000 до 20 000 долларов для ПО общего назначения указали 15% ответивших (Прил. 1, табл. 17).

Подавляющее большинство участников опроса считают, что лицензионное ПО общего назначения имеет ряд преимуществ перед нелицензионным. При этом 39% опрошенных говорят о том, что эти преимущества, как правило, вполне оправдывают цену лицензии. Обратной позиции придерживаются 31% респондентов (преимущества не оправдывают цену). Немногим более четверти респондентов полагают, что у лицензионного ПО нет преимуществ и его использование может быть оправдано только юридическими рисками использования пиратских версий. В большей степени этой позиции придерживаются IT-руководители. Лишь 1% респондентов считает использование лицензионного ПО нецелесообразным в любом случае (Прил. 1, табл. 18).



Среди отмеченных респондентами преимуществ лицензионного программного обеспечения наиболее часто упоминались наличие технической поддержки (32%), стабильность и надежность работы, отсутствие сбоев (24%) и отсутствие юридического риска (23%). Уверенность в качестве продукта и возможность обновлений также являются важными выигрышными моментами лицензионного ПО перед его пиратскими копиями (Прил. 1, табл. 19).

В целом можно сказать, что участники опроса дают позитивную оценку полезности в реальных ситуациях технической поддержки и других сервисов, которые предоставляются поставщиком программного обеспечения. Мнения относительно степени предоставляемой помощи среди положительно настроенных респондентов разделились примерно равнозначно. По 23% опрошенных считают, что технические сервисы значительно облегчают установку и настройку программ и позволяют быстро разрешить разнообразные проблемные ситуации на всех этапах эксплуатации. 18% опрошенных полагают, что в реальных ситуациях техподдержка также еще помогает использовать ПО наиболее эффективно. Критичную позицию занимают 33% участников опроса. 7% из них дают крайнюю негативную оценку работе технических сервисов, указывая на их практически полную нефункциональность. В большей степени в эту группу входят руководители IT-подразделений (Прил. 1, табл. 20).

Преимущества лицензионного ПО



Выборка – все респонденты. Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.

Некоторые выводы из результатов исследования.

По ответам респондентов, касающимся финансового планирования затрат на программное обеспечение, можно заключить, что как руководители IT-подразделений, так и в особенности топ-менеджеры компаний часто заинтересованы в большей детализации финансовых планов расходов на ПО. Заинтересованность топ-менеджеров в такой детализации вполне понятна – она позволяет им лучше понимать, на что они выделяют деньги, и хотят контролировать расходы IT-отдела. Также почти половина топ-менеджеров хотела бы, чтобы необходимость таких расходов обосновывалась тем позитивным эффектом в финансовом выражении, который компания получит в результате – наличие желание выстроить операции вокруг ПО в целостную картину деятельности предприятия, в которой те или иные инвестиции оцениваются в первую очередь исходя из вклада в конечную результативность компании. Можно говорить о том, что именно топ-менеджмент компаний заинтересован в превращении ПО в актив компаний, который учитывается, контролируется и развивается аналогично другим видам активов.

IT-руководители, обсуждая возможности повысить эффективность и надежность использования ПО, ставят на первое место обучение пользователей и укрепление IT-отдела более квалифицированными сотрудниками, однако же и само ПО больше трети из них были бы не прочь заменить на лицензионное или хотя бы на новые версии или вообще другие продукты. Такое отношение к обучению пользователей и развитию IT-отдела во многом можно отнести ко мнению (во многом, конечно, справедливому), что IT-специалисты лучше всех в компании знают, что нужно и чего не нужно делать с ПО, но в то же время, как мы видим, некоторые из них чувствуют и роль того ПО, которое IT-отделу приходится устанавливать и обслуживать. Обратим здесь внимание на то, что больше половины опрошенных IT-руководителей считают цену, по которой они приобретают ПО, важным, но не решающим фактором при выборе ПО для компании. Характеристики, которые окажут влияние на последующее использование и удобство обслуживания купленных программных средств, судя по всему, оказываются для них более важными.

С другой стороны, для части респондентов цена, возможно, является не такой важной в связи с использованием пиратского ПО, цена которого крайне мала по сравнению хотя бы с зарплатой даже самого низкооплачиваемого IT-специалиста в типичной российской компании.

Отвечая на вопрос об эффективности использования имеющегося в компании ПО, большинство респондентов обеих групп сообщили, что эффективностью установившейся практики использования ПО в целом довольны, но ощущают, что можно и лучше. Это видение «потенциала роста» в направлении большей эффективности использования ПО задает, в частности, пространство деятельности для тех компаний в области системной интеграции и консалтинга, которые могут предложить соответствующие услуги по оптимизации этого процесса своим клиентам.

Около половины опрошенных респондентов обеих групп отметили, что среди используемого в их компаниях ПО есть и такие программные продукты, надежность которых критична для успешной деятельности компании, и сбои в их работе обернутся весьма ощутимыми финансовыми потерями. Эти респонденты чаще всего относили к такому ПО специализированные программные продукты, задействованные в управлении предприятием или непосредственно обеспечивающие производство товаров и услуг, предлагаемых компаниями. Обратим внимание на то, что неспециализированное ПО общего назначения («офисные» приложения – работа с текстами, таблицами, электронной почтой и Интернет и т.п.) рассматривается как критичное с точки зрения надежности гораздо реже – можно предположить, что такое ПО за счет своей относительной дешевизны (особенно в пиратской поставке) и повсеместной распространенности не

рассматривается достаточно серьезно, хотя понятно, что и его использование может быть связано со значительными рисками. В то же время признание того факта, что как минимум часть ПО требует к себе внимательного отношения с точки зрения его надежности, свидетельствует о готовности воспринимать программное обеспечение как важную составляющую бизнеса.

Об этом же свидетельствует высказанное примерно половиной респондентов мнение о значительном влиянии всего, что связано с использованием ПО, на имидж и деловые связи компаний – в основном в области риска срыва обязательств из-за сбоев ПО, но также и в связи с возможностями установления новых деловых связей и интеграции в различные бизнес-структуры.

Что касается внутренних проблем IT-подразделений компаний, то стоит обратить внимание на то, что, судя по ответам респондентов, примерно в половине компаний сотрудникам IT-отдела еженедельно приходится тратить часть своего времени на устранение неполадок в работе ПО и защиту от вирусов и хакерских атак, а в трети компаний приходится заниматься этим ежедневно! Эти же виды деятельности IT-отделов для четверти респондентов оказались среди вызывающих наибольшие трудности в их реализации. Конечно, у IT-профессионалов всегда есть, куда развиваться – слишком быстро все меняется в области высоких технологий – но думается, что и поставщики ПО могут во многом помочь IT-специалистам компаний, поставляя все более стабильные и защищенные обновления и оказывая техническую поддержку. Часто так и происходит, однако чтобы воспользоваться этой помощью поставщиков ПО, как правило, нужно иметь лицензии на используемые программные средства, а с этим нередко бывают проблемы.

В то же время использование лицензионного ПО как один из способов решения части указанных проблем все чаще начинает восприниматься положительно. В подтверждение этого тезиса можно отметить, что больше трети респондентов исследования сообщили, что стоимость лицензий для используемого компаниями ПО общего назначения вполне оправдывается теми преимуществами, которые дает использование лицензионных продуктов. Еще треть респондентов считают, что преимущества у легального ПО есть, но все они не оправдывают цену лицензий. Однако примерно половина опрошенных (и IT-специалистов, и топ-менеджеров) затруднилась хотя бы очень приблизительно оценить, сколько стоят лицензии на все ПО, которое используется в компании. Поэтому можно говорить о том, что руководителям и IT-менеджерам будут полезны методы оценки объема необходимых инвестиций в лицензии на используемое ПО, чтобы они могли оперативно принимать решения о закупке лицензий на основе полученных цифр.

Конференция «Программное обеспечение как актив бизнеса: инвестиции, финансовое планирование, риски и контроль»

Доклад, посвященный проведенному исследованию, открывал конференцию «Программное обеспечение как актив бизнеса: инвестиции, финансовое планирование, риски и контроль», которая прошла 2 ноября 2004 г. в московском отеле «Арабат Парк Хайатт». Организатором конференции выступало рейтинговое агентство «Эксперт РА» при партнерской поддержке компании Microsoft и информационной поддержке РБК, журналов «Эксперт», «СЮ» и «Computerworld Россия». Поскольку темы, обсуждавшиеся на конференции, во многом пересекались с темой нашего исследования, мы считаем уместным привести здесь небольшую часть информации из докладов конференции.

Доклад **М.Ю.Лучинкина**, начальника отдела поддержки развития информационного общества Департамента стратегии построения информационного общества Министерства информационных технологий и связи РФ, касался в основном тех мер, которые

государство принимает для увеличения роли ИТ в российской экономике. Общее направление, которое пытается задать государство – это увеличение вклада информационных технологий в ВВП и другие показатели развития экономики. Усилия государства сосредоточены на повышении конкурентоспособности российской ИТ-отрасли, в то время как эффективность использования ПО – российского или зарубежного производства, - остается в руках отдельных организаций или индивидуальных пользователей.

Б.Г.Нуралиев, возглавляющий ЗАО «1С» - компанию, являющуюся одним из крупнейших производителей программного обеспечения на территории России и крупнейшим дистрибьютором ПО других компаний, продемонстрировал, что «тиражное», т.е. продающееся в готовом виде, программное обеспечение продается в России все в большем количестве – при этом речь идет исключительно о лицензионном ПО, которое дистрибутируется «1С». Этот рост продаж, по крайней мере, по результатам деятельности «1С», касается всех категорий тиражного ПО – от игр до офисных приложений и специализированных профессиональных программ. Директор «1С» отметил, что среди коммерческих компаний возрастает интерес к многопользовательским лицензиям при приобретении ПО. Это означает, что представители бизнеса начинают всерьез задумываться об обеспечении юридической чистоты использования ПО в своих компаниях. В то же время Б.Г.Нуралиев не мог не упомянуть пиратство как фактор, существенно мешающий развитию рынка лицензионного ПО, но выразил надежду, что в связи с последними инициативами президента и правительства, а также деятельностью отраслевых союзов поставщиков ПО, этот фактор будет воздействовать в меньшей степени.

Гораздо больше о том, какой вклад в функционирование бизнеса вносит современное программное обеспечение, смогли рассказать представители крупных компаний – поставщиков ERP-систем – SAP, «Галактика», «Колумбус Ай Ти Партнер», «Парус» и той же «1С».

А.П.Шлыков, генеральный директор «SAP СНГ и Балтия», открывая эту группу докладов, говорил о том, как ERP-системы помогают руководителям принимать как тактические, так и стратегические решения. Поскольку крупные предприятия в наше время все чаще берут на вооружение возможности ERP-систем, становится понятно, почему респонденты нашего исследования чаще всего среди критичного для деятельности компании ПО упоминали различные системы, задействованные в процессе управления. Современные ERP-системы настолько глубоко проникают в процессы управления и принятия решений, что сбой в работе такой системы может действительно сделать предприятие неконтролируемым. Оказывается, что чем лучше внедрена ERP-система, тем более зависимой от ее правильного функционирования оказывается компания.

Коммерческий директор Центра Корпоративных решений корпорации «Парус» **А.В.Казарезов** отмечал, что внедрение ERP-системы невозможно вне какой-либо бизнес-задачи, инструментом решения которой как раз и становится ERP-система, и предлагал концентрировать усилия по внедрению таких систем как раз на тех участках бизнеса, которые являются ключевыми конкурентными преимуществами компаний, или предполагаются в качестве таковых в будущем. Все это делает деятельность компаний все более зависимой от надежности внедренного ПО.

Что касается выступления президента корпорации «Галактика» **Николая Красилова**, то в его докладе прозвучали важные замечания относительно рисков использования нелегального ПО, касающиеся не только ERP-систем, а скорее даже в большей степени ПО общего назначения. Президент «Галактики» указал такие риски для пользователей нелегального ПО, как отсутствие необходимой документации, возможность потери данных или нарушения информационной безопасности, возможность

остановки работы системы из-за разнообразных сбоев, отсутствие технической поддержки, моральное устаревание нелегального ПО из-за невозможности доступа к обновлениям, высокие удельные затраты на эксплуатацию. Также он привел данные исследования Gartner Group, согласно которым средняя компания теряет 2-3% дохода в течение примерно 10 дней после сбоя в работе информационной системы.

Об использовании пиратских программ как факторе риска для бизнеса говорил и директор Некоммерческого партнерства поставщиков программных продуктов (НП ППП) **Дмитрий Соколов**. Он выделил пять категорий рисков, связанных с использованием нелегального ПО: 1) внеэкономические (в нашем исследовании мы называли их «юридическими», т.к. имеется в виду административная и уголовная ответственность за нарушение авторских прав), 2) риски в области репутации и морали (об этом также был вопрос в исследовании – в качестве одного из таких рисков Дмитрий Соколов упомянул возможность потери интереса к сотрудничеству со стороны партнеров компании из-за использования ею пиратского ПО), 3) зависимость от «мастеров» - сотрудников ИТ-службы, которые знают, как настраивать или устранять неполадки в работе пиратского ПО, 4) низкое качество (в том числе в области информационной безопасности) вследствие отсутствия ответственности пиратов за распространяемую ими продукцию, 5) отсутствие технической поддержки.

Представитель НП ППП отметил, что «скупой платит дважды»: стоимость лицензионных программ окупается временем работы ИТ-специалистов, которое может быть потрачено более созидательно и продуктивно, чем на исправление неполадок в работе ПО, а также отсутствием или снижением всех упомянутых рисков. Результаты проведенного нами исследования показали, что около трети директоров и ИТ-специалистов склоняются к тому же мнению.

Что касается финансового планирования инвестиций в ПО, то лучше всего эта тема была раскрыта в трех выступлениях представителей компаний – системных интеграторов, которые участвуют в программе по внедрению технологии управления лицензиями, предложенной компанией Microsoft.

Выступление **Леонида Кляймана**, менеджера проекта отдела стратегических проектов Microsoft, отразило точку зрения этой компании о том, что программное обеспечение как актив (будь оно лицензионное или пиратское) может быть представлено в финансовом и бизнес-планировании компаний в виде совокупности лицензий, которые в том или ином виде всегда поставляются вместе с ПО. Предлагаемая Microsoft технология управления лицензиями позволяет учитывать и планировать операции с любым программным обеспечением, независимо от его производителя. Она состоит из нескольких шагов, позволяющих добиться в краткосрочной перспективе ощутимого эффекта в области повышения управляемости ПО как актива. Вступившие в программу по внедрению этой технологии партнеры Microsoft (на данный момент это 24 компании) примерно за год со времени старта программы реализовали 57 проектов по внедрению технологии у своих клиентов – компаний различных сфер деятельности. В рамках этих проектов было инвентаризовано ПО на более чем 4 тыс. компьютеров, по результатам внедрения технологии управления лицензиями клиентами было приобретено программное обеспечение на сумму в среднем около \$200 на каждый компьютер.

Доклад **Наиля Минулаева**, руководителя направления Microsoft саратовской компании «Трайтек», продемонстрировал, как проведение инвентаризации используемого программного обеспечения в рамках внедрения управления лицензиями позволило клиенту «Трайтека», крупнейшей в Саратове компании розничной торговли «Торговый центр – Поволжье», определить стандартный набор программных продуктов для 150 компьютеров, используемых на рабочих местах сотрудников, и воспользоваться выгодами программ корпоративного лицензирования, предлагаемыми Microsoft.

Доклад **Михаила Кочергина** из московской компании InCOMa был посвящен последующим шагам во внедрении управления лицензиями: разработке стратегического подхода и практических процедур, а также последующей разработке плана управления лицензиями. В своем докладе Михаил Кочергин отталкивался от тех сложностей, с которыми сталкиваются финансовые и IT-менеджеры типичных российских компаний при решении вопросов о финансовом планировании расходов IT-подразделений и реализации IT-бюджета. В результате стандартизации управления IT-инфраструктурой, политик, процедур и инструкций, входящей в процесс внедрения технологии управления лицензиями, по словам представителя InCOMa, удастся выстроить эффективно работающий IT-бюджет, который позволяет без лишних согласований на всех уровнях осуществлять текущее финансирование развития IT-инфраструктуры, и, в частности, приобретения ПО. В то же время Михаил Кочергин заметил, что компании часто необоснованно отказываются от предлагаемых поставщиками ПО схем по приобретению программ в рассрочку: хотя рассроченные платежи и дороже по финальной сумме, но они позволяют пользоваться всеми преимуществами последних версий лицензионных продуктов сразу после выплаты только части их стоимости. Кроме того, Михаил Кочергин указал на определенное различие в интересах руководства и IT-специалистов компаний (заметим, что определенные различия во взглядах на ПО у двух групп респондентов были зафиксированы и в нашем исследовании). IT-специалисты в среднем работают на одном месте около 1,5 лет, после чего либо поднимаются в должности, либо переходят работать в другую компанию. Горизонт планирования в 5 лет для них малоактуален, хотя для финансовых руководителей компаний такой горизонт планирования часто оказывается залогом стабильного роста. Результаты нашего исследования показали, что, действительно, IT-менеджеры редко задумываются о детализации финансового планирования расходов на программное обеспечение и чаще склонны вообще отказываться от такого планирования.

Иван Израйлев, коммерческий директор екатеринбургской компании CIFT, говоря о недопустимости такого отношения к вопросам финансового планирования расходов на ПО и IT-инфраструктуру в целом, приводил слова из отчета все той же Gartner Group: «В текущей экономической ситуации ключевые задачи бизнеса – контроль за уровнем издержек, операционная эффективность, снижение рисков при использовании IT технологий, обеспечение непрерывности бизнеса, сокращение стоимости владения системами – определяют Управление IT активами как основную, фундаментальную дисциплину управления для IT департамента». Он продемонстрировал, как использование технологии управления лицензиями позволяет IT-службам компаний гибко подстраиваться под изменения требований бизнеса: когда екатеринбургский завод «Арева-СЭМЗ», первым в России внедривший эту технологию, перешел к новому владельцу – западному холдингу, наличие процедур изменения стандартов на рабочее место и само наличие практики использования таких стандартов принесли 42% экономии затрат на реорганизацию IT-инфраструктуры.

Заключение

Результаты проведенного нами исследования, а также обсуждение смежных проблем на конференции «Эксперт РА» 2 ноября, убедительно показывают, что российское бизнес-сообщество и IT-специалисты компаний все чаще испытывают потребность рассматривать программное обеспечение как актив компаний. Появляется необходимость в учете и планировании развития этого актива, повышении эффективности его использования аналогично тому, как это происходит с другими видами активов. В то же время не всегда в компаниях есть достаточное понимание того, как это делать. Мы надеемся, что наше

исследование послужит развитию обсуждения этой темы российским бизнес - и IT-сообществом, и в результате будут выработаны надежные пути решения скрытых в исследовании проблем.

Приложение 1. Распределения ответов на вопросы исследования.

Таблица 1

Какие лица в Вашей организации участвуют в принятии решений о выделении средств на использование и развитие программного обеспечения в компании? База: Директора. Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.	
Генеральный директор	72
Финансовый директор	71
Руководитель IT-подразделения	50
Директор по развитию или лицо с аналогичными функциями	22
Другие лица	8
ВЫБОРКА	100
ROMIR-Monitoring, 2004	

Таблица 2.

Реальным обоснованием необходимости финансовых затрат на использование и развитие программного обеспечения в компании для Вас или для лица, принимающего окончательное решение являются.... База: Все респонденты. Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.			
	Директора	IT-руководители	Всего
Данные, указывающие на недостатки существующего ПО	55	53	54
Расширение парка компьютеров, увеличение рабочих мест	49	57	53
Повышение эффективности и надежности бизнес-процессов по результатам данных затрат	46	42	44
Улучшение финансовых показателей компании по результатам данных затрат	43	29	36
Анализ финансовых рисков, связанных со сбоями или неэффективной работой ПО	33	35	34
Анализ юридических и бизнес рисков, связанных с эксплуатацией нелегального ПО	9	16	13
Другие факторы	8	14	11
ВЫБОРКА	100	100	200
ROMIR-Monitoring, 2004			

Таблица 3

Скажите, пожалуйста, каким образом в Вашей компании организовано планирование затрат на программное обеспечение? База: Директора	
Финансового планирования нет, средства выделяются компанией по необходимости	31
Отдельными строками в годовом бюджете IT-отдела	26
Отдельным разделом в годовом бюджете IT-отдела с детализацией затрат	25
Решение о таких затратах принимается внутри IT-отдела, на основе существующего бюджета	16
Другое	2
ВЫБОРКА	100
ROMIR-Monitoring, 2004	

Таблица 4

А каким образом, по Вашему мнению, должно быть организовано планирование затрат на программное обеспечение?			
База: Все респонденты			
	Директора	IT-руководители	Всего
Отдельным разделом в годовом бюджете IT-отдела с детализацией затрат	45	36	41
Отдельными строками в годовом бюджете IT-отдела	23	20	22
Решение о таких затратах принимается внутри IT-отдела, на основе существующего бюджета	18	20	19
Финансового планирования нет, средства выделяются компанией по необходимости	9	22	16
Другое	5	2	2
ВЫБОРКА	100	100	200
ROMIR-Monitoring, 2004			

Таблица 5

Что, по Вашему мнению, способно повысить стабильность и надежность используемого программного обеспечения?	
База: IT-руководители. Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.	
Дополнительное обучение пользователей	69
Расширение штата сотрудников IT-отдела или повышение квалификации уже имеющихся	50
Замена программного обеспечения (на более новое, на другие марки)	42
Использование лицензионного ПО	31
Другое	5
Затрудняюсь ответить	2
ВЫБОРКА	100
ROMIR-Monitoring, 2004	

Таблица 6

Насколько эффективно, по Вашему мнению, используется программное обеспечение в Вашей компании?			
База: Все респонденты			
	Директора	IT-руководители	Всего
Скорее неэффективно, есть много предпосылок для развития	7	13	10
Скорее эффективно, но есть куда развиваться	78	80	79
Абсолютно эффективно	15	7	11
ВЫБОРКА	100	100	200
ROMIR-Monitoring, 2004			

Таблица 7

Какие функции, по Вашему мнению, наиболее часто (в действительности, а не по должностным инструкциям) выполняются IT-отделом Вашей компании? База: Все респонденты. Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.			
	Директора	IT-руководители	Всего
Приобретение аппаратного и программного обеспечения	44	37	41
Настройка ПО	28	35	32
Защита от вирусов и хакерских атак	33	28	31
Выбор и установка новых программных продуктов	30	27	29
Установка используемых программ на новые компьютеры	25	28	27
Установка обновлений используемого ПО	27	22	25
Обучение и консультирование пользователей	22	19	21
Самостоятельная сборка и наладка ПК и серверов	15	22	19
Устранение неполадок и сбоев в работе ПО	18	19	19
Поддержка сайта компании	10	17	14
Самостоятельная разработка специализированного ПО для компании	9	16	13
Контакты с производителями или дистрибьютерами используемого ПО по вопросам приобретения лицензии	6	8	7
Затрудняюсь ответить/Нет ответа	5	1	3
ВЫБОРКА	100	100	200
ROMIR-Monitoring, 2004			

Таблица 8

Укажите для каждой функции IT-отдела из списка частоту ее выполнения внутри Вашей компании.								
База: IT-руководители								
	Каждый день	1 раз в неделю	Раз в две недели	1 раз в месяц	Раз в 2-3 месяца	1 раз в полгода	1 раз в год	Никогда
Приобретение аппаратного и программного обеспечения	2	2	9	26	19	18	22	2
Самостоятельная сборка и наладка ПК и серверов	1	6	5	14	15	12	12	35
Установка новых программ	2	5	13	19	19	19	21	2
Установка используемых программ на новые ПК	2	8	19	22	16	16	16	1
Установка обновлений	9	7	17	27	12	14	12	2
Настройка ПО	19	18	18	12	12	16	3	2
Защита от вирусов и хакерских атак	40	19	8	10	9	9	4	1
Обучение пользователей	45	13	6	6	6	15	5	4
Устранение неполадок в работе ПО	33	14	12	14	16	9	1	1
Контакты с производителями ПО по вопросам приобретения лицензий	3	4	3	16	18	33	14	9
Контакты с производителями ПО по вопросам техподдержки	2	3	12	12	27	17	16	11
Поддержка сайта компании	9	16	16	19	10	5	3	22
Координация работы подрядчиков по разработке ПО на заказ	1	5	3	10	9	13	14	45
Самостоятельная разработка ПО	23	5	3	11	8	6	11	33

ROMIR-Monitoring. 2004

Таблица 9.

Выполнение каких функций IT-отдела в Вашей компании, по Вашему мнению, вызывает наибольшие трудности?	
База: IT-руководители. Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.	
Обучение и консультирование пользователей	30
Устранение неполадок и сбоев в работе ПО	26
Защита от вирусов и хакерских атак	21
Самостоятельная разработка специализированного ПО для компании	18
Приобретение аппаратного и программного обеспечения	10
Выбор и установка новых программных продуктов	10
Координация и контроль работы подрядчиков по разработке ПО на заказ	8
Таких функций нет	25
ВЫБОРКА	100
ROMIR-Monitoring, 2004	

Таблица 10.

Укажите, пожалуйста, основной тип причин тех сложностей, которые возникают в работе IT-отдела с программным обеспечением в Вашей компании?	
База: IT-руководители	
Финансовые причины (нехватка средств)	34
Организационные причины (недостаток полномочий или неправильное распределение ответственности между IT-отделом и руководством компании)	9
Нехватка сотрудников, обладающих необходимой квалификацией	22
Неправильное видение ситуации вокруг программного обеспечения руководством и/или сотрудниками компании	13
Психологическая инертность, выражающаяся в сопротивлении изменениям	7
Затрудняюсь ответить	15
ВЫБОРКА	100
ROMIR-Monitoring, 2004	

Таблица 11

Есть ли в IT-инфраструктуре Вашей компании программное обеспечение, сбои в работе которого могут привести к значительным или критическим финансовым потерям?			
База: Все респонденты			
	Директора	IT-руководители	Всего
Да	41	52	47
Нет	52	45	49
Затрудняюсь ответить/Нет ответа	7	3	5
ВЫБОРКА	100	100	200
ROMIR-Monitoring, 2004			

Таблица 12

Укажите, пожалуйста, к какому типу относится критичное для деятельности компании программное обеспечение. База: Ответившие. Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.			
	Директора	IT-руководители	Всего
Специализированное ПО, задействованное в управлении	76	73	74
ПО обеспечивающее производство товаров и услуг, предлагаемых компанией	44	44	44
ПО общего назначения	15	15	15
Затрудняюсь ответить/Нет ответа	0	4	2
ВЫБОРКА	41	52	93
ROMIR-Monitoring, 2004			

Таблица 13

В какой степени, по Вашему мнению, все, что связано с использованием программного обеспечения влияет на имидж компании и на качество деловых связей?			
База: Все респонденты			
	Директора	IT-руководители	Всего
Оказывает значительное влияние	53	45	49
Влияет, но незначительно	32	36	34
Никак не влияет	14	16	15
Затрудняюсь ответить/Нет ответа	1	3	2
ВЫБОРКА	100	100	200
ROMIR-Monitoring, 2004			

Таблица 14

Влияние программного обеспечения на имидж и деловые связи наиболее важно в области... База: Ответившие утвердительно на предыдущий вопрос. Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.			
	Директора	IT-руководители	Всего
Рисков срыва обязательств по отношению к партнерам и клиентам	69 (b)	54	62
Возможности сертификации по различным стандартам (стандарты качества или отраслевые стандарты)	29	30	30
Стоимости компании, оцениваемой акционерами и потенциальными инвесторами	24	25	24
Возможности интеграции в более крупные структуры (группы компаний, холдинги, отраслевые ассоциации и т.п.)	27	19	23
Другое	5	12	8
Затрудняюсь ответить/Нет ответа	5	1	3
ВЫБОРКА	85	81	166
ROMIR-Monitoring, 2004			

Таблица 15

Если говорить о программном обеспечении общего назначения (работа с текстом и электронными таблицами, электронная почта, Интернет), то насколько, по Вашему мнению, важна роль такого программного обеспечения в деятельности компании, в ее бизнес-процессах?			
База: Все респонденты			
	Директора	IT-руководители	Всего
Вносит далеко не ключевой вклад в эффективность деятельности	27	34	31
Вносит значительный вклад в эффективность деятельности	61	58	60
Определяющая роль	12	8	9
ВЫБОРКА	100	100	200
ROMIR-Monitoring, 2004			

Таблица 16

Скажите, пожалуйста, цена на используемое в компании программное обеспечение (не важно лицензионное и нелицензионное) является для компании....?	
База: IT-руководители	
Критическим фактором при выборе ПО	4
Одним из наиболее важных факторов	35
Важным , но не решающим фактором	52
Совсем неважным фактором	7
Затрудняюсь ответить	2
ВЫБОРКА	100
ROMIR-Monitoring, 2004	

Таблица 17

Как Вы думаете, какова примерная стоимость лицензий для всего программного обеспечения общего назначения, используемого в Вашей компании?			
База: Все респонденты			
	Директора	IT-руководители	Всего
До 1000\$	12	15	13
1001\$ - 4999\$	12	14	13
5000\$ - 19999\$	7	8	8
20000\$ и выше	17	11	14
Затрудняюсь ответить\Нет ответа	52	52	52
ВЫБОРКА	100	100	200
Распределение без учета респондентов, не давших ответ на вопрос			
До 1000\$	25	31	28
1001\$ - 4999\$	25	29	27
5000\$ - 19999\$	14	16	15
20000\$ и выше	36	24	30
ВЫБОРКА	48	48	96
ROMIR-Monitoring, 2004			

Таблица 18

Если говорить о программном обеспечении общего назначения (работа с текстом и электронными таблицами, электронная почта, Интернет), то насколько оправдано использование лицензионного программного обеспечения этого типа в таких компаниях, как Ваша?			
База: Все респонденты			
	Директора	IT-руководители	Всего
Использование лицензионного ПО дает ряд преимуществ, которые как правило вполне оправдывают цену лицензии	43	35	39
Использование лицензионного ПО имеет ряд преимуществ, но они не оправдывают цену лицензии	32	30	31
Использование лицензионного ПО не имеет преимуществ и может быть оправдано только юридическими рисками использования пиратского ПО	22	33	27
Использование лицензионного ПО является нецелесообразным в любом случае	1	0	1
Затрудняюсь ответить/Нет ответа	2	2	2
ВЫБОРКА	100	100	200
ROMIR-Monitoring, 2004			

Таблица 19

Какими преимуществами, на Ваш взгляд, обладает лицензионное программное обеспечение перед нелицензионным? База: Все респонденты. Можно было указать несколько вариантов ответа, поэтому сумма значений может не соответствовать 100%.			
	Директора 'А'	IT-руководители 'В'	Всего
Наличие технической поддержки	28	35	32
Стабильность и надежность работы, отсутствие сбоев	27	20	24
Отсутствие юридического риска	21	25	23
Уверенность в качестве ПО	21	16	19
Возможность обновления ПО	6	15	11
Гарантийное обслуживание	9	6	8
В лицензионном ПО больше информации и функций, авторское сопровождение	8	6	7
Нет преимуществ	7	11	9
Затрудняюсь ответить	7	2	5
ВЫБОРКА	100	100	200
ROMIR-Monitoring, 2004			

Таблица 20

Насколько, по Вашему мнению, полезны в реальных ситуациях техническая поддержка и другие сервисы, которые предоставляются поставщиками лицензионного программного обеспечения? База: Все респонденты			
	Директора 'А'	IT-руководители 'В'	Всего
Практически нефункциональны и редко могут помочь	4	9	7
Помогают решать только небольшой круг стандартных ситуаций	21	31	26
Значительно облегчают установку и настройку программ	22	24	23
Позволяют быстро разрешить разнообразные проблемные ситуации на всех этапах эксплуатации	27	20	23
Помогают не только разрешать проблемные ситуации, но и использовать ПО наиболее эффективно	21	15	18
Затрудняюсь ответить/Нет ответа	5	1	3
ВЫБОРКА	100	100	200
ROMIR-Monitoring, 2004			